



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research



جامعة عباس لغرور خنشلة

Abbas Laghrou University Khenchela

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير

Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences

قسم: علوم التسيير

دور الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة التأمينية
- دراسة حالة مجموعة شركات التامين - خنشلة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي

تحت إشراف:

د. عروف راضية

من إعداد الطالبتين:

- بوعزيزي أسماء

- برجي ليلى

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة العلمية	اللقب والاسم
رئيسا	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ/ التعليم العالي	د. بلقيدوم صباح
مشرفا	جامعة عباس لغرور خنشلة	محاضر صنف أ	د. عروف راضية
مناقشا	جامعة عباس لغرور خنشلة	محاضر صنف ب	بن جمعة أمينة

الموسم الجامعي: 2024/2023

شكر وتقدير

الحمد و الشكر لله أولا الذي أنار دربنا ووفقنا لآكمال المسيرة الدراسية
ومذكرة التخرج و نخص بالشكر لمن مهد لنا الطريق لأنجاز هذه المذكرة
الأستاذة الكريمة الدكتورة عروف راضية لإشرافها عل المذكرة بتوجيهاتها
و معلوماتها القيمة جزاها الله كل خير وزادها من علمه درجات كما نشكر أعضاء لجنة
المناقشة الدكتورة بلقيدوم. صباح و الدكتورة بن جمعة أمينة
دون أن ننسى عائلتنا فهم بمثابة موطن نلجئ إليه في جميع مراحل حياتنا
ويسعدني أن اتقدم بأوفر الشكر و الامتنان الى من رافقتنا وكانت لنا خير عون وسند أختي
فدوى جبايلي حفظها الله ورعاها وأنار لها دربها.
أشكر كل من ساعدنا على انجاز هذا العمل من بعيد او قريب و أتمنى النجاح والتوفيق
للزميلات والزملاء ونسأل الله الخير في ما تعلمناه.

الإهداء

انتهت الحكاية،

ورفعت قبعتي مودعةً سنيناً مضت، أهدي تخرجي إلى من أوصانا

بهم الرحمن حين قال: "وَخَفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا

رَبَّيَانِي صَغِيرًا"

إلى الذي كانوا لي سنداً في مسيرتي، إلى نجوم سمائي المتألئة وسندي في الحياة

إلى إخوتي، إلى من يهدأ ضجيج قلبي عند لقياهم..

وتستكين روحي بقرب طيب أرواحهم. صديقاتي الغاليات وزملائي.

الطالبة أسماء



إهداء

من قال أنا لها نالها

وانا لها وأن أبت رغما عنها اتيت بها

نلتها وعانقت مجدا عظيما لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق سهلا، ولكن وصلت

الحمد لله حيا وشكر امتنانا، الحمد لله الذي بفضلته أدركت أسى الغايات

أهدى بكل حب مذكرة تخرجي إلى

نفسى العظيمة الفتية التي تحملت كل العثرات وأكملت رغم الصعوبات إلى أعظم

أشخاص واعز الناس على روعي، داعمي الأول سندي وملاذي بعد الله فخرتي

واعتزازي أمي وأبي

إلى من دامت لي أياديهم وقت ضعفي إخوتي ريتاج زينب يوسف زاكي

إلى من ساندني بكل حب وقت ضعفي عبد الحق

إلى صديقات عمري رانيا نهلة الهام

إلى كل من إعطاني يد العون من قريب أو بعيد وساعدني في هذا المشوار

الطالبة ليلى



الملخص

الملخص

تهدف الدراسة إلى التأكيد أن رقمنة القطاعات الاقتصادية ومنها قطاع التأمين، أصبحت من الاتجاهات الحديثة في الإدارة، في ظل سعي الجزائر للانتقال إلى الاقتصاد الرقمي وتعزيزا لمشروع الجزائر الالكترونية، إضافة إلى أن جودة الخدمة التأمينية أصبحت من الركائز الأساسية التي تقام عليها شركات التأمين على اعتبار أن إرضاء العملاء الحاليين وجلب عملاء جدد، يتوقف على جودة الخدمة التأمينية من خلال رقمنة الخدمات التأمينية بحيث أصبح تجسيد الإدارة الرقمية في هذا القطاع وبالخصوص شركات التأمين في خنشلة (الشركة الوطنية للتأمين SAA، الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR، شركة التأمين ALLIANCE) ضرورة لا بد منها ومنجها أخرى تهدف دراستنا إلى إبراز الواقع الرقمي لشركات التأمين الجزائرية وجهود الدولة في رقمنة خدمات التأمين، التي تسمح بتقديمها في وقت أقل وبأقل تكلفة ممكنة، إلى جانب خلق الثقة وتفعيل دورها في استراتيجيات شركات التأمين الجزائرية لترقية وعصرنة خدماتها لولوج الاقتصاد الرقمي التأميني.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الرقمية، الاقتصاد الرقمي، جودة الخدمة التأمينية، شركات التأمين.

Abstract

Our study aims to confirm that the digitization of economic sectors including the insurance sector's quest to move to the digital economy and to promote Algeria's e-project. In addition, the quality of the insurance service has become one of the main pillars of insurance companies, considering that the satisfaction of existing customers and bringing in new customers depends on the quality of the insurance service through the digitization of insurance services so that the reflection of digital management in this sector is a necessity. On the other hand, our study aims to highlight the digital reality of Algerian insurance companies and the State's efforts in digitizing insurance services, which allows them to be provided at the lowest possible time and cost, as well as creating confidence and activating their role in the Algerian insurance companies' strategies to upgrade and modernize their services to access the insurance digital economy.

Keywords: Digital management, digital economy, Quality of insurance service Insurance, companies.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
/	شكر وتقدير
/	الإهداء
/	فهرس المحتويات
.I	فهرس الاشكال
.II	فهرس الجداول
.III	فهرس المختصرات
أ-د	مقدمة عامة
1	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الرقمية وجودة الخدمة التأمينية
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة الرقمية
3	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الرقمية وخصائصها
5	المطلب الثاني: وظائف الإدارة الرقمية وأهدافها
8	المطلب الثالث: متطلبات وتحديات الإدارة الرقمية
12	المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لجودة الخدمة التأمينية
12	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة التأمينية ومراحل عقدها.
22	المطلب الثاني: مؤشرات جودة الخدمة التأمينية
23	المطلب الثالث: أهمية جودة الخدمة التأمينية.
25	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
26	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
30	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الإنجليزية
33	المطلب الثالث: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
36	الفصل الثاني: دور الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة التأمينية
37	تمهيد
38	المبحث الأول: تقديم للوكالات محل الدراسة.
38	المطلب الأول: التعريف بالوكالات محل الدراسة.
41	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للوكالات محل الدراسة
43	المطلب الثالث: نظام الوكالات محل الدراسة
50	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة والوسائل المستخدمة.
50	المطلب الأول: منهج الدراسة
50	المطلب الثاني: أدوات الدراسة

51	المطلب الثالث: هيكل الاستبانة
56	المبحث الثالث: عرض ومناقشة الدراسة الميدانية
56	المطلب الأول: الاساليب الاحصائية المتبعة
57	المطلب الثاني: خصائص العينة
59	المطلب الثالث: دراسة نتائج متعلقة بأراء المستجوبين اتجاه محاور الاستبيان

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل
22	01- مراحل عقد خدمة تأمينية
38	02- شركة التأمين ALLIANCE – خنشة
39	03- الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين Ciar
40	04- الشركة الوطنية للتأمين SAA
41	05- الهيكل التنظيمي لشركة التأمين ALLIANCE – خنشة
42	06- الهيكل التنظيمي لشركة الدولية التأمين وإعادة التأمين CIAR – خنشة
43	07- الهيكل التنظيمي لشركة الوطنية للتأمين SAA- خنشة
44	08- واجهة النظام التأمين ALIANCE
46	09- واجهة نظام DELPHSE للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR
58	10- واجهة النظام ORASS للشركة الوطنية للتأمين SAA
58	11- خصائص العينة حسب متغير الجنس
59	12- خصائص العينة حسب تغير العمر
59	13- خصائص العينة حسب المؤهل العلمي

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
33	01- مقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة
51	02- مقياس ليكرت الخماسي
52	03 - معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة
52	04- قياس الثبات بالتجزئة النصفية.
53	05- معامل ارتباط عبارات البعد الأول البنية التحتية.
54	06- معامل ارتباط عبارات البعد الثاني العمليات الالكترونية.
54	07- معامل ارتباط عبارات البعد الثالث الثقافة التنظيمية.
55	08- معامل ارتباط عبارات المحور الثاني الخدمة التأمينية.
56	09- القيمة الإحصائية للاختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorove-simirnov
57	10- خصائص العينة المدروسة
60	11- وصف إجابات عينة الدراسة
61	12- نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني العمليات الالكترونية.
62	13- نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث العمليات الثقافية التنظيمية
63	14-- نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول مهمة محافظ الحسابات.
64	15- الفروق بين المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على إجمالي عبارات المحور الأول والثاني مع المتوسط الفرضي.
66	16- اختبار الفرضيات الفرعية.

فهرس المختصرات:

N	المدلول باللغة الاصلية	الاختصار	المعنى باللغة العربية	الرقم
01	Société Nationale d'Assurance	SAA	الشركة الوطنية للتأمين	01
02	Compagnie Internationale d'Assurance et de Réassurance	CIAR	الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين	02
03	Assurance ALLIANCE	ALLIANCE	شركة التأمين	03

مقدمة

عرف العصر الحالي العديد من التغيرات المتسارعة نتيجة التقدم المعرفي والثروة المعلوماتية أدى ذلك إلى ظهور أساليب وتقنيات جديدة في كل القطاعات، وقد مست مجال الإدارة ووظائفها، مما فرض على الدول إعادة النظر في وظائفها التقليدية والخدمات التي تقدمها لمواطنيها، إذ أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية، وأصبحت هي الوظيفة الأولى لأي شركة وأسلوب حياة لها، حيث أنها تعد سلاحا استراتيجيا للشركات الخدمية للحصول على ميزة تنافسية تضمن من خلالها البقاء والاستمرار في ظل التغيرات البيئية المتلاحقة سريعة التغيير، وتزايد طلبات العملاء للجودة. والشركة التأمينية ليست بمعزل عن هذا الواقع، بل أصبحت تسعى جاهدة لانتهاج استراتيجيات فعالة في تسويق خدماتها وتطبيق أساليب إدارية حديثة هدفها الأول تلبية حاجات الزبون وتعظيم مصلحته وإشباع رغباته اعتمادا على مقاييس وأبعاد الجودة.

إن تقييم الجودة للخدمة التأمينية اعتمادا على آراء الزبائن واتجاهاتهم للخدمة المقدمة لهم يسمح بإعادة تصميم وتشكيل الخدمة بما يلي حاجاتهم ويتجاوز توقعاتهم وصولا إلى رضاهم واستمرارية تعاملهم مع الشركة على المدى البعيد، وإلى كونها تسعى للحماية من الخطر والتعويض عنه، فهي شركة مالية تؤثر إيجابا في العديد من المتغيرات الاقتصادية وتعمل على تعبئة المدخرات في سبيل تمويل الاستثمارات المنتجة والتي تعتبر ركيزة التقدم، وهذا كله يتوقف على مستوى جودة الخدمة التأمينية المقدمة من طرف هذه الشركات، لذلك استوجب البحث عن الآليات الكفيلة بتحقيق ذلك، والأمر الذي فرض عليها ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية والسعي لتحسين أدائها وتحقيق أعلى مستوى لجودة الخدمة التأمينية، من خلال الاستفادة بأقصى ما يمكن مما توفره التكنولوجيا الحديثة.

فكانت الإدارة الرقمية الحل الأمثل والأسلوب المناسب لتحسين وتطوير جودة الخدمات التأمينية المقدمة من طرف شركات التأمين، التي تهدف إلى تقليص الإجراءات واختصارها والسرعة في تنفيذها، مما يترتب عليها كفاءة الأداء وتحسين الخدمات للمواطن. حيث تمكن من تحسين عمليات الإدارة والتواصل مع العملاء، وتوفير تجارب مستخدم مبتكرة من خلال تطبيقات الهاتف المحمول ومواقع الويب، وكذلك تحليل البيانات الضخمة لفهم احتياجات العملاء وتوجيه السياسات والاستراتيجيات بناء على التحليلات.

أولا - إشكالية الدراسة

على ضوء ما تقدم يمكن صياغة الإشكالية التالية :

➤ كيف تساهم الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة التأمينية في شركات التأمين محل الدراسة (الشركة الوطنية للتأمين SAA، الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR، شركة أليانس للتأمين ALLIANCE). ؟

ثانيا - الفرضيات الفرعية

ويتفرع على هذه الإشكالية الرئيسية مجموعة من التساؤلات الفرعية نوجزها فيما يلي:

1. هل تؤثر البنية التحتية على تحسين جودة الخدمة التأمينية؟
2. هل هناك أثر للعمليات الرقمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية؟
3. هل هناك علاقة بين الإدارة الرقمية وشركات التأمين محل الدراسة ؟

ثالثا - فرضيات الدراسة

للإجابة على التساؤلات السابقة قمنا بإعداد مجموعة من الفرضيات التي اعتمدنا عليها في دارستنا والمتمثلة فمالي:

1. يوجد تأثير على جودة الخدمة التأمينية من خلال البنية التحتية.
2. يوجد أثر للعمليات الرقمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية.
3. هناك علاقة تربط الإدارة الرقمية وشركات التأمين محل الدراسة.

رابعا - أسباب ودوافع اختيار الموضوع

إن دراسة أي موضوع أو بحث علمي لا يتم إلا بناءا على دوافع وأسباب تجعلنا نميل إلى دراسته، وقد جاء اختيارنا لموضوع دراستنا إلى مجموعة من الأسباب التالية :

1. الرغبة في اكتشاف والتعرف على كل ما يتعلق بجوانب هذا الموضوع ؛
2. موضوع البحث يندرج ضمن التخصص العلمي؛
3. قلة الدراسات النظرية والميدانية التي تناولت الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التأمينية؛
4. تزايد الاهتمام في الآونة الأخيرة بالإدارة الإلكترونية والدور الذي تلعبه في تحسين جودة الخدمة التأمينية.

5. إمكانية إجراء البحث الميداني في حدود الإمكانيات المادية والبشرية.

خامسا - أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى مجموعة من الأهداف نذكر منها:

1. التعمق في مجال الإدارة الرقمية وتوضيح أهم أدوات الإدارة الرقمية؛
2. إبراز مدى فاعلية الإدارة الرقمية وأهميته البالغة في التأثير على جودة الخدمة التأمينية؛
3. شرح مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بالإدارة الرقمية والخدمات التأمينية؛
4. أخذ نظرة عامة على الجانب العملي للمؤسسة محل الدراسة.

سادسا - أهمية الدراسة

يتمتع موضوع البحث بأهمية بالغة، إذ يعتبر من أكثر المواضيع التي تلقى اهتماما كبيرا في الآونة الأخيرة من طرف المحللون والمسирون في المؤسسة وذلك راجع لفعالية الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة التأمينية كونها تعتبر عامل رئيسي في الرفع من أداء المؤسسات.

سابعا - حدود الدراسة

هدف ضبط الدراسة والتحكم فيها حددت بجانبين:

1. الحدود النظرية:

تتمثل في المفاهيم المتعلقة بالإدارة الرقمية والأساليب المستخدمة فيها، وكذا المفاهيم الخاصة بالخدمة التأمينية بمختلف أنواعها.

2. الحدود التطبيقية:

وتقسم إلى:

أ- الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على "الشركة الوطنية للتأمين SAA" و"شركة التأمين

أليانس ALIANCE" و"الشركة الدولية لتأمين وإعادة التأمين CIAR".

ب- الحدود الزمنية: تم بإجراء دراسة حالة على هذه المؤسسات الثلاثة خلال الفترة الممتدة ما بين

2024/04/01 إلى غاية 2024/05/30.

ثامنا - منهج الدراسة:

من اجل دراسة الإشكالية التي طرحت سابقا واختبار صحة الفرضيات المقدمة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف متغيرات الدراسة وتوضيح منهجيتها وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية، وتم الاعتماد على طريقة IMRAD في إنجاز هذه الدراسة.

أما بالنسبة للجانب التطبيقي تم الاعتماد على عرض نظام SPSS من خلال توزيع الاستبيان على أعضاء شركات محل الدراسة.

ثامنا: صعوبات الدراسة

لأي دراسة هناك مجموعة من الصعوبات ومن الصعوبات التي صدفتنا نذكر مايلي:

1. غالبًا ما تمتلك شركات التأمين أنظمة قديمة معقدة قد لا تكون متوافقة مع أحدث التقنيات الرقمية. يمكن أن يكون دمج هذه الأنظمة وضمان تبادل البيانات السلس عملية صعبة تتطلب الخبرة والاستثمار.

2. التحول الرقمي يواجه مقاومة من الموظفين الذين اعتادوا على الأساليب التقليدية، مما يُعيق تبني التقنيات الجديدة.

تاسعا - تقسيمات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة سابقا ولتحقق من صحة الفرضيات تم تقسيم البحث إلى فصلين :

الفصل الأول: فصل نظري، حيث تم التطرق لجانب النظري الخاص بالإدارة الرقمية وجودة الخدمة التأمينية الذي بدوره قسمناه إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: ماهية الإدارة الرقمية، يتكون من ثلاث مطالب (المطلب الأول): تعريف وخصائص الإدارة الرقمية، (المطلب الثاني): وظائف الإدارة الرقمية وأهدافها، (المطلب الثالث): متطلبات وتحديات الإدارة الرقمية،

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي جودة الخدمة التأمينية حيث يتكون من ثلاث مطالب على التوالي (المطلب الأول): مفهوم جودة الخدمة التأمينية ومراحل عقدها، (المطلب الثاني): مؤشرات جودة الخدمة التأمينية، أما (المطلب الثالث): أهمية جودة الخدمة التأمينية.

الفصل الثاني: يتعلق بالجانب التطبيقي حاولنا فيه إسقاط ما تم التطرق إليه في الجانب النظري والذي تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: يتضمن تقديم عام للمؤسسات التأمين الثلاث محل الدراسة،

المبحث الثاني: القيام بعرض SPSS. الاستبيان

المبحث الثالث: تم تحليل الاستبيان بواسطة استعمال أدوات التحليل والاعتماد على برنامج.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للإدارة الرقمية

وجودة الخدمة التأمينية

تُواكب دول العالم تطورات في مجال الرقمنة، وتسعى جاهدة للانتقال إلى اقتصاد رقمي يُعزز التنمية الاقتصادية ويُعدّ قطاع التأمين أحد القطاعات الحيوية التي تستهدف الجزائر رقمتها، وذلك لأهمية هذا القطاع في حماية الأفراد والشركات من المخاطر المالية، ودوره في تعزيز الاستقرار الاقتصادي بحيث أصبحت جودة الخدمة التأمينية سلاحاً استراتيجياً للحصول على الميزة التنافسية وتمكين شركات التأمين من البقاء و الاستمرار لذلك أصبح من الضروري الاهتمام بعنصر الجودة من خلال إدراج الإدارة الرقمية في هذا النوع من الخدمات كونها تهدف إلى تطوير الخدمات بالإضافة إلى اختصار الجهد والوقت وتحسين الخدمة التأمينية وهذا ما سنوضحه في هذا الفصل من خلال المباحث التالية:

✓ المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة الرقمية

✓ المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة التأمينية

✓ المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة الرقمية

يعتبر موضوع الإدارة الرقمية من المفاهيم الحديثة التي تبلورت نتيجة دخول تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمجال الإداري، حيث أصبح التحول نحو الرقمنة الإدارية مسعى واتجاه السياسة العامة والسياسة الإدارية وذلك لكونها تعتمد بشكل أساسي على استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة وشبكة الأنترنت بغية توفير الوقت، الجهد، والتكاليف لأداء مختلف الوظائف والأعمال الإدارية ونظرا للأهمية البالغة في تطبيق الإدارة الرقمية في الميدان كتوجه إداري ضروري لعصرنة الإدارة وكسب من أسباب البقاء والاستمرار، فلا بد من البحث عن مفهوم الإدارة الرقمية و الإشارة إلى ما يشابهها من المصطلحات كالإدارة الالكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الرقمية وخصائصها

تعددت التعاريف الخاصة بالإدارة الرقمية حيث أصبحت من الموضوعات الحديثة في الفكر الإداري المعاصر نظرا لما تحمله من خصائص متعلقة بتطوير الإدارة.

أولا: مفهوم الإدارة الرقمية

نظرا لحداثة الموضوع وكثرة التعاريف نذكر الأهم منها:

✓ يقصد بالإدارة الرقمية "استخدام المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات الرقمية والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية، إذ يطلق عليها اسم حوكمة عصر المعلومات أو إدارة بلا أوراق أو الإدارة الالكترونية"¹.

✓ عرفها علي السلمي على أنها: "منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير."²

✓ يقصد بالإدارة الرقمية هي التي تمارس عناصرها الأساسية بالوسائل الالكترونية لضمان السرعة والدقة والتلقائية، أي هي الإدارة التي تمارس عناصرها (البرامج، المكونات المادية، الشبكات وصناع المعرفة) أو وظائفها (التخطيط الالكتروني، التنظيم الالكتروني والقيادة الالكترونية) وفقا لمتطلبات المواكبة والاستخدام الكفؤ والفعال لنظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات."³

¹ عبد الناصر حيدر علي العمري، دور الإدارة الالكترونية في تخليق الحياة العامة ومكافحة الفساد الإداري، مكتبة السلام، دار الرباط، الطبعة الأولى، 2011، ص: 13

² بوزكري الجيلالي، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية - دراسة ميدانية بمركز الضرائب بتيسمسيلت - مجلة جديد الاقتصاد (المجلد 16 / عدد 1 2021) جامعة تسمسيلت (الجزائر)، ديسمبر 2021، صص: 451-479.

³ سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة السعودية، 2005، ص: 17

✓ عرفت على أنها: " فن الحصول على ارقى النتائج بأقل جهد حتى يمكن تحقيق أقصى سعادة لكل من صاحب العمل والعاملين مع تقديم أفضل خدمة ممكنة للمجتمع." ¹
من التعاريف السابقة نستنتج أن:

• الإدارة الرقمية هي تحويل العمل الإداري من الطرق التقليدية (مثل استخدام الأوراق والملفات) إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية (مثل الانترنت والبرامج الالكترونية) لإنجاز المهام وتقديم الخدمات.

ثالثاً: خصائص الإدارة الرقمية

إن تطور الفكر الإداري جعل نمط الإدارة يتحول من الشكل التقليدي إلى نموذج الإدارة الرقمية بحيث اتسمت هذه الأخيرة بمجموعة من الخصائص تمثلت فيما يلي:

- 1- زيادة الإتقان: إن الإدارة الرقمية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجاً حاسماً في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، حيث تنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، الدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات؛²
- 2- تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة للتحديث، والعصرنة والإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة؛³
- 3- السرعة في تحقيق الأهداف: يؤدي تطبيق الإدارة الرقمية إلى إمكانية تحقيق أهداف المنظمة بسرعة عالية، من خلال الاعتماد على الوسائل الالكترونية الحديثة وما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من دعم ومساندة تسهم في الوصول السريع للأهداف ومتابعة هذه الأهداف؛⁴
- 4- المحاسبة الدورية: على كل ما يقدم من خدمات، إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن.
- 5- تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية، التي تضمن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى.¹

¹ هاني خلف الطراونة، نظريات الإدارة الحديثة ووظائفها، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2012، طبعة الأولى، ص 12
² عبد الكريم غريسي، شريف محمد، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، عدد 03 – ديسمبر 2015، ص 84.

³ عبد الكريم غريسي، مرجع سبق ذكره ص 85.

⁴ عروبة رشيد علي البدران، عبد الرضا ناصر محسن، واقع الإدارة الالكترونية في منظمات الخدمية وإمكانية تطبيقها، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 10، العدد 37، 2014، ص 117.

بالإضافة إلى الخصائص السابقة، يمكن أن نذكر أيضا:

- 1- إدارة بلا أوراق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية؛
- 2- إدارة بلا مكان: تتمثل في العمل عن بعد من خلال مواقع الإدارة المتاحة عبر الإنترنت؛
- 3- إدارة بلا زمان: حيث تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل، النهار، الصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد.²

المطلب الثاني: وظائف الإدارة الرقمية وأهدافها

تغطي الإدارة الرقمية مجالات مختلفة مثل تحليل البيانات وتحويل الأعمال الرقمية وتساهم في تحقيق الإدارة الشاملة من خلال وظائفها لذا سنبرز في هذا المطلب أهم وظائفها ونشير إلى أهدافها.

أولا: وظائف الإدارة الرقمية

رغم تأثر الإدارة الرقمية العميق بوظائفها إلا أنه أعادت النظر في مضامينها قبل الثورة الرقمية فتمثلت وظائفها فيما يلي:

1. التخطيط الإلكتروني:

يعرف التخطيط الإلكتروني على أنه عملية ديناميكية اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد وقابلة للتحديد والتطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة وعادة ما يكون تغيير الأهداف يؤثر سلبا على كفاءة التخطيط.³

2. التنظيم الرقمي:

تتمثل هاته الوظيفة في تحديد الأنشطة المطلوبة والمهام المطلوب إنجازها والمهام المطلوب إنجازها لتحقيق الهدف المحدد في وظيفة التخطيط ويقصد به ترتيب الأنشطة بطريقة تحقق الأهداف المنظمة ويعتبر وظيفة تعطي للمنظمة شخصيتها وميزتها الإدارية وتكمن مكونات التنظيم فيما يلي:

أ- هيكل تنظيمي: ويعتبر إطار رسمي يحدد كيفية تقسيم المهام وتجميعها في إدارات تنسق بين الأقسام لتحقيق أهداف المنظمة ويعتبر الهيكل التنظيمي المصدر الأول للقيود التنظيمية في كل منظمة تقليدية.

¹ أحمد درويش، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم، نشرية تكنولوجيا الإدارة، العدد 08-وزارة الدولة للتنمية الإدارية، مصر فيفري/مارس 2007، ص: 03.

² أ.د. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية E-MANAGEMENT، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا- دمشق 2011 ص: 08.

³ نجم عبود، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الاستراتيجية، الوظائف والمجالات، عمان، البازوزي، دون طبعة، 2009، ص: 228.

ب- التقسيم الإداري: ويعتبر قاعدة تجمع الأنشطة في أقسام والخبرة التنظيمية أو جدت التقسيمات على أساس الوظيفة المنتج، الزبائن، والمناطق الجغرافية.

ج. سلسلة الأوامر: وتمثل خط السلطة المستمرة من مستويات التنظيم الأعلى إلى مستويات التنظيم الأدنى وتتميز سلسلة الأوامر بالعلاقات الاستشارية.

د- الرسمية: وهي مجموعة اللوائح والسياسات والإجراءات المكتوبة التي تحدد استجابتهم في تأدية أعمالهم.
هـ- المركزية واللامركزية: المركزية في المنظمات التقليدية تعمل على تقييد المنظمة في كل أقسامها حيث أن اللامركزية هي التي تحقق ذلك التقييد على مستوى المنظمة ككل.¹

3. القيادة الإلكترونية:

أدى التغيير في بيئة الأعمال الإلكترونية والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال من نمط القيادة الإلكترونية والتي تنقسم إلى الأنواع الثلاثة الآتية:

أ- القيادة التقنية العملية: حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الإنترنت ، وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها وملاءمتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس والبرمجيات، وتمكن القائد الإلكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة، البرمجيات، الشبكات والتطبيقات إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديد هي سرعة الحركة الاستجابة والمبادرة إلى تغيير الأوضاع، واتخاذ القرارات الاستباقية.

ب- القيادة البشرية الداعمة: تطرح فكرة القيادة الداعمة ضرورة وجود قائد يتميز بالحرفية والزداد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة والوصول إلى السوق، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

ج- القيادة الذاتية: تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات، يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الإنترنت وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس التركيز على إنجاز المهمات. الرغبة في المبادرة إضافة إلى المهارة العالية ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.²

¹عبير ملاك، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالجزائر، مذكرة ماستر، تخصص إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة لونيبي على -بليدة- ص22-23.

²لوناسي خديجة، قرلزم إيمان، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العاملين، دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر - وحدة البويرة، مذكرة ماستر، تخصص ادارة اعمال، قسم علوم التسيير، جامعة أكلي محند اولحاج، 2019، ص 14.

4. الرقابة الالكترونية:

الرقابة بشكل عام تعبير عن عملية عقلانية مدروسة أو عفوية ترتبط بكل مسعى إنساني ينشد تحقيق هدف أو أهداف معينة فعندما يضع المرء لنفسه هدفا محددا ويسعى لتحقيقه فلا بد أن يقوم بصفة دورية بمراجعة تقدمه نحو هذا الهدف وإذا وجد انحراف عن الهدف أو عثر على عقبات في طريق الوصول إليه فإنه يحاول تصحيح اتجاهه وإزالة العقبات المختلفة ليتمكن من متابعة السير في اتجاه الهدف المنشود وفي إطار التغيير في النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني في المؤسسات تعرضت وظيفة الرقابة إلى تغيير وأصبحت تعرف بالرقابة الإلكترونية، التي تعد بأنها: "إحدى الوسائل الحديثة لحل المشكلات التي أفرزتها التطورات التكنولوجية الحديثة في كشف الإساءة الوظيفية وتسريب البيانات". وتستخدم الرقابة الإلكترونية الوسائل الإلكترونية الحديثة لمراقبة الأنشطة والمعاملات داخل المنظمة بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة للوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من المخاطر. إن الرقابة الإلكترونية أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولا بأول، من خلال رصدها الانحرافات خلال التنفيذ وإطلاع الإدارة عليها ما يمكنها من التعرف على مواطن الخلل قبل وخلال التنفيذ، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة، إذ تسهم الشبكة الداخلية التي تعمل كوسيلة آنية لنقل المعلومات بشكل فوري على تجاوز فجوة الأداء المتوقعة، مما يمكن من معرفة التنفيذ والاطلاع بالتالي على اتجاه النشاط خارج السيطرة لاتخاذ ما يلزم من إجراءات التصحيح في نفس الوقت¹.

ثانيا: أهداف الإدارة الرقمية.

تسعى الإدارة الرقمية في ظل التطور التكنولوجي و المنافسات إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها

ما يلي:²

- 1- تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات؛
- 2- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية ومختلف المناسبات الدينية والوطنية؛
- 3- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات؛
- 4- القضاء على البيروقراطية وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به؛
- 5- زيادة الكفاءة والفعالية من جهة وتخفيض التكاليف من جهة أخرى؛

¹ الهام شيلي، واقع تطبيق وظائف الادارة الالكترونية في المؤسسات الاقتصادية، دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية-سكيكدة-العدد01، المجلد12، 2019، صص: 471-472.

² فداء محمد حامد، الإدارة الالكترونية، طبعة1، البداية ناشرون وموزعون، عمان، 2012، ص51.

- 6- تطوير عمل الإدارة والذي يؤدي إلى استبدال الأدوات المستخدمة في الإدارة التقليدية بأدوات إلكتروني؛
- 7- تعزيز التواصل والتعاون بين الموظفين من جهة والعملاء والمستفيدين من جهة أخرى من خلال بناء بيئة من الحوار المشترك؛
- 8- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛
- 9- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة؛
- 10- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.

المطلب الثالث: متطلبات وتحديات الإدارة الرقمية

من أجل نجاح تطبيق الإدارة الرقمية والرقمي بالمؤسسات الجزائرية لا بد من توفر جملة من المتطلبات لمواجهة مختلف التحديات التي ستواجهها لذلك سنتطرق أولاً إلى متطلبات تطبيق الإدارة الرقمية ثم إلى أهم التحديات التي تواجهها.

أولاً: متطلبات الإدارة الرقمية

إن التحول نحو التطبيق الإدارة الرقمية يقتضي توفر متطلبات عديدة منها:

1- المتطلبات الإدارية والأمنية

تتمثل فيما يلي:¹

- أ- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس؛
- ب- توفير البنية التحتية للإدارة الرقمية؛
- ت- تطوير التنظيم الإدارية والخدمات والمعاملات تدريجياً؛
- ث- إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتطويرها؛
- ج- الإصلاح الإداري لضمان امن وحماية المعلومات.

2- المتطلبات السياسية :

تتطلب وجود إدارة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الإلكتروني ومساندة لمشاريع الإدارة الرقمية

ومن أهم هذه المتطلبات هي:

¹ سعيد بن معلا المعري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، صص: 19-20.

أ- اعتماد قناة موحدة لخدمة العملاء بالتعاون مع إدارة الخدمات الرقمية من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية؛

ب- تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية؛

ج- تحقيق التكامل من خلال ابتكار خدمات حكومية جديدة وربط بيئات العمل في الدوائر الحكومية؛

د- تحديث الإجراءات الحكومية ووضع مقاييس متقدمة؛

هـ- توعية المجتمع بجدوى التحول الإلكتروني، وكيفية استخدام الأدوات التي تمكنه من الحصول على خدماتهم من الدوائر الحكومية.

3- المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية :

من أهم هذه المتطلبات ما يلي:¹

أ- العمل على دقة تعبئة اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الرقمية والدارية اللازمة؛ بتطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية مع الاستعانة بوسائل الإعلام، جمعيات المجتمع المدني؛

ب- برمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية؛

ج- ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الرقمية.

4- المتطلبات التنظيمية:

وهنا يجدر بالإشارة إلى أنه لا بد من تحديد العمليات اللازمة لتطبيق وتقديم الخدمات الرقمية عن

طريق:

أ- تحليل العمليات والوظائف بالتفصيل؛

ب- تحديد درجة الأهمية ومساهمة كل وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة؛

ج- استبعاد العمليات غير الضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله متمشيا مع متطلبات التحول إلى الإدارة الرقمية؛

د- تجهيز النسبة التنظيمية اللازمة للتعامل مع النظام الجديد؛

هـ- ويتضح هذا بأنه لا بد من وضع إستراتيجية وخطة التأسيس لمشروع الإدارة الرقمية.

5- المتطلبات المالية والتقنية:

¹ أسماء الواسع، نهلة صيفي، دور الإدارة الرقمية في تحسين أداء العاملين، دراسة حالة جامعة -محمد بوضياف- المسيلة-، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي بجزيرة يوعريج. ص: 11-12.

تتطلب الإدارة الرقمية توفر قدر كافي من التمويل من أجل اقتناء التجهيزات والوسائل المتطورة ومتابعة الصيانة الدورية لها وكذلك تدريب لكوادر البشرية وتأهيلها بشكل مستمر لتكييف مع التغيير والتطور المستمر الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الصعيد العالي من جهة والرقى بالخدمة المقدمة وتحسين جودتها من جهة أخرى.

6- المتطلبات البشرية:

التحول نحو تطبيق الإدارة الرقمية لا يعني الاستغناء عن المورد البشري الذي لديه القدرات الفنية وتمتلك الخبرة والمهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك عن طريق:

- أ- إعداد وتهيئة المواطن قبل تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- ب- عقد ندوات ومحاضرات حول الإدارة الرقمية مع طرح برامج إعلامية لتثقيف أفراد المجتمع بالخدمات الالكترونية.

7- المتطلبات الفنية:

تعتبر هذه المتطلبات عن البيئة التحتية للإدارة الرقمية، القاعدة الأساسية التي تبنى عليها الإدارة الرقمية وتشمل تحسين وتطوير شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل في آن واحد وتوفير تكنولوجيا الرقمية من الحواسيب وبيانات وبرمجيات بالإضافة للمورد البشري الذي عمله بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ثانياً: تحديات الإدارة الرقمية

في ظل تبني مشروع الإدارة الرقمية، ظهرت بعض الصعوبات والعراقيل التي تحد من نجاح الإدارة الرقمية ويمكن توضيحها فيما يلي:¹

- 1- أمية المواطن للتقنيات الالكترونية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة؛
- 2- غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول الالكتروني؛
- 3- عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق أطر قانونية، مثل غياب تشريعات قانونية تجرم اختراق برامج الكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها؛
- 4- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الرقمية؛

¹ الشيكور ايوب، الادارة الالكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة لونيبي علي، البليدة2، الجزائر، بمختبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، المجلد08، العدد01/2019، ص:300

5- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الرقمية، ومشاكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية.

6- مشكلة دخول الشبكة، كيفية استخدامها، صعوبة فهم المضمون؛

7- عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وفلسفة الإدارة الرقمية وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة التقليدية؛

8- المخاوف المتعلقة بالأمن المعلوماتية، بسبب إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، وما يترتب عليه من فقدان خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها من التزوير والتلاعب، والتخريب المقصود للشبكات وغيرها؛

9- عدم اكتمال الثقافة الالكترونية لدى معظم أفراد المجتمع الجزائري، وبقاء عامل الخوف حاجز بينه وبين هذه التقنية، وذلك ليس خوفا من التقنية في حد ذاتها وإنما مسيرها والمسؤول عن أمانها .

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة التأمينية

تعد جودة الخدمة التأمينية شرطا أساسيا لاستمرار المؤسسات في سوق المنافسة، وهذا نظرا لما تحققه من ميزة تنافسية التي تكسبها رضا الزبون لذلك وجب فهم معنى الجودة تعميميه على جميع أفراد المنظمة مع محاولة تحقيقه لتقديم خدمات جيدة وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة التأمينية ومراحل عقد الخدمة التأمينية.

تكتسب جودة الخدمة التأمينية أهمية متزايدة في ظل المنافسة المتنامية بين شركات التأمين. وازدياد وعي العملاء بحقوقهم واحتياجاتهم.

من هذا القبيل سنعرف مفهوم جودة الخدمة التأمينية ومراحل عقدها.

أولا- التعريف جودة الخدمة التأمينية:

قبل التطرق لمفهوم جودة الخدمة التأمينية نقوم بتعريف ما يلي:

1- مفهوم الجودة:

تعددت وجهات النظر في تحديد مفهوم الجودة وهذا ما سنتطرق إليه فيما يلي:

✓ عرف Gilmore الجودة على أنها ما يتطابق مع المواصفات التي تحددها المؤسسات في إنتاج خدماتها.¹

¹فريد عبد الفتاح زين الدين، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية (المنهج العملي لتطبيق)، القاهرة، 1996، دون طبعة، ص10.

✓ عرف Juran الجودة على أنها "الملائمة للاستعمال" وبين "feigenbaun" الجودة على بأنها المميزات الكلية للسلع والخدمات المتعلقة بالتسويق، الهندسة، التصنيع والصيانة التي من خلالها تلبى السلع والخدمات عند استعمالها توقعات الزبون، وقد عرفت في قاموس "أكسفورد" بأنها درجة أو مستوى التميز.¹

2- مفهوم التأمين:

✓ عرف الفقيه الفرنسي PLANIOL التأمين بأنه: "عقد يتعهد بمقتضاه شخص يسمى المؤمن بأن يعرض شخصا آخر يسمى المؤمن له عن خسارة احتمالية يتعرض لها هذا الأخير، مقابل مبلغ من النقود هو القسط الذي يقوم المؤمن له بدفعه إلى المؤمن."²

3- مفهوم الخدمة التأمينية:

تعددت المفاهيم والتعاريف للخدمة التأمينية ومن أهمها ما يلي:

✓ الخدمة التأمينية يمكن اعتبارها على أنها: الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لحامل الوثيقة التأمينية وما تمثله تلك الوثيقة من منفعة، متمثلة بالحماية والأمان والاستقرار الذي تمنحه وثيقة التأمين لحاملها في تعويضه عن الخسارة المتحققة عن وقوع الخطر المؤمن ضده.³

✓ يمكن تعريفها بأنها: "عبارة عن تلك المنافع المادية (الإصلاح الضرر) أو المعنوية (للحصول على الأمان والرخاء) المرتقبة أو الأجلية نتيجة وعد شركة التأمين بالتعويض في حال وقوع الضرر أو الخطر المتفق عليه حسب ما تحتويه وثيقة التأمين."⁴

✓ الخدمة التأمينية هي: منتج تسوقه وتنتجه شركة التأمين لتلبية احتياجات العميل ورغباته التأمينية ضد المخاطر المحتملة الوقوع في المستقبل، والتي يمكن أن تسبب له خسائر في شخصه أو ممتلكاته ومسؤولية 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 تبعا لشروط المتفق عليها في العقد.⁵

¹ فريد كورتال، أمال كحيلية، تسويق الخدمات الفندقية، دار زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، ص: 146.

² بدر الدين يونس، مدخل للدراسة قانون التأمين، مدخل محاضرات موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1، كلية الحقوق، سنة 2021. ص: 13.

³ جودة الخدمات التأمينية من وجهة نظر الزبون، دراسة حالة شركة الجزائرية للتأمين وكالة الوادي. مجلة اقتصاد المال والأعمال، مجلد 05، عدد 02 ديسمبر 2020، ص: 185-202.

⁴ أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين - أم بواقي- مجلة دراسات اقتصادية، مجلد 1، العدد 04، جوان 2017. ص: 287.

⁵ بشاري كريم، التوجه التسويقي كمدخل لتطوير قطاع التأمين في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012م، ص: 114.

✓ تعتبر الخدمة التأمينية على أنها "النشاطات أو المنافع التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة"¹.

4- مفهوم جودة الخدمة التأمينية :

✓ عرفت جودة الخدمة التأمينية بأنها "مجموعة الخصائص المميزة لخدمة التأمين القادرة على - مقابلة احتياجات العملاء وتوقعاتهم، تعمل على إرضائهم وتمثل تقييماً شاملاً لأداء الشركة ودرجة تميزها مقارنة بالشركات المنافسة"²

✓ توصل كل من Lewis وBooms إلى أن جودة الخدمة هي مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد منها. كما Monteuil / Bernard عرف جودة الخدمة أنها المدى التي توصل إليه المنتج في إشباع حاجات المبتغاة أو الممثلة للطرف المستهلك³.

ومن التعاريف السابقة نستنج مفهوماً لجودة الخدمة التأمينية:

هي مدى قدرة شركة التأمين على تلبية احتياجات وتوقعاتهم التأمينية بما يحقق رغبات العملاء (المؤمن لهم) بشكل مستمر وتمثل دوماً معياراً للدرجة التي يصل إليها مستوى الخدمة المقدمة ليقابل توقعاتهم.

ثانياً: مراحل عقد الخدمة التأمينية

عملية إبرام عقد الخدمة التأمينية يمر عبر عدة مراحل وخطوات تبدأ بتقديم طلب التأمين مروراً بإجراءات المؤمن بعد تقديم طلب التأمين وإشعار التغطية إلى حين إصدار وثيقة التأمين. وقد يقوم الطرفان بإجراء تعديل أو إضافة إلى العقد الأصلي فيسعى بملحق التأمين وتتم العملية بعدة مراحل⁴.

1- طلب التأمين

هو ورقة مطبوعة يعدها المؤمن لهذا الغرض وتحتوي على عدد من الأسئلة يجيب عليها المؤمن له وهذا ما تبينه المادة 08 من الأمر المتعلق 95/07 بالتأمينات، وتؤكد على عدم ترتيب طلب التأمين أي التزام على عاتق الطرفين بحيث نصت فقرتها الأولى على أنه: "لا يترتب على طلب التأمين التزام المؤمن له والمؤمن إلا بعد قبوله، يقوم المؤمن له (الأفراد والهيئات الراغبة في التأمين) بطلب التأمين الذي يحصل عليه من مقر

¹ هاني حامد، تسويق الخدمات، داروائل، 2002، ط1، عمان، ص: 17.

² بوحرو دفتيحة، الدور الاستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين-دراسة تقييمية من منظور العملاء لجودة الخدمة- بالشركة الجزائرية للتأمينات CAAT، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم- التسيير، جامعة سطيف 01، الجزائر، العدد 12، 2012، ص: 205..

³ محمدي سميحة، بن سفيان الزهرة، أثر الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة شركة التأمين SAA - بشار، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد (7)، جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر، ديسمبر 2018، ص: 77.

⁴ محمد حسن قاسم، القانون المدني العقود المسماة دراسات مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2007م ص 538.

الشركة أو الوسيط (وكيل التأمين أو السمسار) حيث يكون الطلب عبارة عن مطبوعة (استمارة) معد من قبل الشركة تتضمن مجموعة من التساؤلات يجيب عليها المؤمن له، وهذه الاستمارة تتكون من جزأين:

أ- الجزء الأول: يتعلق بطلب التأمين، سنه واسمه، مهنته، عنوانه رقم هاتفه، مدة التأمين وكذا التأمينات السابقة لطالب التأمين لتجنب ازدواجية التأمين، بالإضافة إلى سيرته التعويضية السابقة خاصة في تأمين السيارات التي تطبق فيها شركات التأمين نظام (Bonus/Malus)، والذي يحمل بمقتضاه القسط الأساس عند وجود مطالبات، بينما يمنح خصما في القسط في حالة عدم المطالبة وفق سلم متدرج.

ب الجزء الثاني: يتعلق بالخطر المطلوب تغطيته (محل التأمين) ومختلف التفاصيل المتعلقة به وجميع الظروف المحيطة به والتي من شأنها أن تمكن شركة التأمين من دراسة طبيعة الخطر وظروفه.

وهو مجرد عرض تمهيدي يستعلم فيه المؤمن له عن مقدار القسط ويمكن له أن يعدل فيه، كما أن للمؤمن حرية قبوله أو رفضه وذلك قبل إتمام العقد. فهو لا يكتسي طابع الإلزامية ويتم فيه اختيار نوع تغطية المخاطر إما على وجه التحديد (قائمة المخاطر المسماة) أو مع الاستثناءات المدرجة (جميع المخاطر باستثناء.....)¹، ويتم فيه أيضا تبيان الظروف المحيطة بهذا الخطر.

قد يستغرق النظر في قبول طلب التأمين والرد عليه وقتا طويلا، كما أنه في حالة قبول طلب التأمين من قبل المؤمن فإن تحرير وثيقة التأمين وتوقيعها من طالب التأمين قد يتطلب وقتا طويلا أيضا، وما من شك أن طالب التأمين يمكن أن يتعرض خلال هذه المدة للخطر الذي يريد يؤمن نفسه منه، مما يؤدي إلى أن يتحمل أثاره وحده إذا تحقق خلال هذه الفترة، لذلك وفي سبيل الرغبة في تغطية الخطر مباشرة خلال الفترة السابقة على قيام العقد بصفة نهائية وترتب أثاره، يتفق طالب التأمين مع المؤمن على تغطية وقتية للخطر خلال تلك الفترة، ويتم ذلك عن طريق مذكرة وقتية بمقتضاها يلتزم المؤمن بتحمل الخطر عند وقوعه وذلك بالشروط التي يتم الاتفاق عليها بين الطرفين.²

2- إجراءات المؤمن بعد تقديم طلب التأمين:

بعد أن يسلم المؤمن طلب التأمين يقوم بإجراءات معينة قد يراها ضرورية للبت فيه، وتختلف الإجراءات تبعا لنوع التأمين، ففي التأمين على الحياة يلزم التأكد من طرق الكشف الطبي من أن الشخص المطلوب التأمين على حياته ليس لديه أمراض معينة، أما في التأمين على الممتلكات من الحريق قد يلزم

¹ محمد حسين منصور، أحكام التأمين، الدار الجامعية الجديدة، مصر، ط1، 2003، ص ص: 127-128.

² جديدي معراج، محاضرات في قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ط2، 2007م ص ص: 64-65.

الكشف عن المسببات المحتملة للخطر في المبنى بالإضافة إلى أن المؤمن غالباً يبحث في المسببات المعنوية للخطر.

ويتولى فحص الطلب المقدم من طرف العميل ودراسته الفنيون في شركة التأمين (الخبراء الإكتواريون) وذلك من خلال فحص الأخطار المقدمة للتأمين عليها لدراسة إمكانية قبولها أو رفضها، وعلى الشركة أن تأخذ بالاعتبارات التالية:

- اختيار الأخطار التي تتوافق مع سياسات الشركة المحددة بالتأمين على الأضرار أو تأمينات الأشخاص أو التأمين الشامل.

- تحليل الأخطار بقصد تسعيرها، وهي عملية يقوم بها الخبراء الإكتواريون بقصد تحديد قسط التأمين الذي يتناسب مع درجة الخطر.

ومن هذا يتضح أن عملية التأمين لا تعتبر منتهية إلا بتسليم المؤمن له الوثيقة ودفع القسط الأول، وبذلك قد يدفع المؤمن له القسط الأول ويأخذ إيصالاً بذلك بحيث يكون هذا الإيصال مؤقلاً لا يترتب عليه أي إلزام للمؤمن إلا بعد البث في طلب التأمين وإصدار الوثيقة.

3- إشعار التغطية (مذكرة التغطية المؤقتة):

يكون إشعار التغطية بمثابة قبول المؤمن تغطية الخطر المطلوب التأمين ضده بصفة مؤقتة وغالباً ما يرفق به تفاصيل عملية التأمين والشروط المتعلقة بها.

وبالرغم من أن هذا الإشعار لا يحمل توقيع طالب التأمين، ولكنه يتضمن اتفاق الطرفين اتفاقاً مؤقتاً في انتظار إعلان المؤمن لردده النهائي على طلب التأمين، وبذلك تسقط التغطية بعد انتهاء مدة الاتفاق المؤقت إذا قرر المؤمن رفض الطلب، أو يعتبر الإشعار إثباتاً مؤقتاً للقبول النهائي من قبل المؤمن لعملية التأمين، وبذلك يكون تسليم عقد التأمين للمؤمن له مسألة وقت، فهذه الوثيقة تسمح للمؤمن بدراسة مختلف المعطيات والجوانب المتعلقة بالمخاطر التي تقدم المؤمن له لتغطيتها تأمينياً.

وقد نصت المادة 08 من الأمر 07/95 المعدل والمتمم في فقرته الأولى: "ويعد الاقتراح مقبولاً إذا قدم في رسالة موصى عليها يعبر فيها الطالب عن رغبته في تمديد عقد معلق أو إعادة سريان مفعوله أو تعديل عقد بخصوص مدى الضمان ومبلغه إذا لم يرفض المؤمن هذا الطلب خلال عشرين (20) يوماً من تاريخ استلامه له، ولا تنطبق أحكام هذه الفقرة على تأمينات الأشخاص"

والحالات التي يتم فيها اللجوء إلى مذكرة التغطية المؤقتة هي :

- في الحالة التي يتطلب فيها تحرير وثيقة التأمين بعض الوقت بعد اتفاق المؤمن مع المؤمن له على شروط التأمين، فهي إجراء احترازي من وقوع الخطر أثناء فترة التحرير وثيقة التأمين .
- في حالة عدم تمكن المؤمن (شركة التأمين) من دراسة كل المعلومات المقدمة عن الخطر المراد تأمينه، والحاجة إلى الوقت للبحث في مسألة تأمينه من عدمه، وبهذا فإذا تحقق الخطر المؤمن منه ابتداء من التاريخ المدون في الوثيقة وجب على المؤمن دفع مبلغ التأمين،¹ والأصل أن العقد يتم بصفة نهائية منذ تاريخ تسليم الوثيقة المؤقتة إذا تضمنت القواعد الأساسية التي يقوم عليها العقد بالإضافة إلى التزامات وحقوق كل طرف اتجاه الآخر، أي أن مذكرة التغطية تعد دليل إثبات مؤقت للعقد النهائي إلى حين تحرير الوثيقة النهائية".

4- إصدار وثيقة التأمين (بوصلة التأمين)

بعد موافقة طالب التأمين بشروط شركة التأمين، وقبل الشركة بتغطية الخطر، تقوم هذه الأخيرة بتحرير وثيقة التأمين وتوقيعها ومن تم تسليمها للمؤمن له الذي بدوره يؤيد تسليمه يدفع القسط الأول . ووثيقة التأمين هي عقد التأمين بصورته النهائية الذي يشمل كافة الشروط التي تجعلها مستندا بين التزامات كل من المؤمن والمؤمن له اتجاه الآخر، وشروط التأمين في الوثيقة تكاد تكون واحدة في جميع دول العالم مع مراعاة بعض التعديلات الخاصة التي تتناسب مع ظروف وقوانين البلد الذي تعمل به الشركة. وفي الجزائر فالبيانات التي عددها المشرع في وثيقة التأمين ورد ذكرها في المادة 07 من الأمر 07/95: "يحرر عقد التأمين كتابيا، وبحروف واضحة، وينبغي أن يحتوي إجباريا زيادة على توقيع الطرفين المكتبتين البيانات التالية :

- اسم كل من الطرفين المتعاقدين وعنوانهما الشئىء أو الشخص المؤمن عليه.
- طبيعة المخاطر المضمونة.
- تاريخ الاكتتاب.
- تاريخ سريان العقد ومدته.
- مبلغ الضمان.
- مبلغ قسط أو اشتراك التأمين.

¹ محمد حسين منصور، أحكام التأمين، الدار الجامعية الجديدة، مصر، ط1، 2003م، ص: 93.

بعد قبول الشركة بالتغطية للخطر التأميني وقبول العميل بشروط شركة التأمين تقوم هذه الأخيرة بتحرير عقد التأمين في صورته النهائية، والذي يشمل على كافة شروط العقد من التزامات كل من العميل وشركة التأمين، وتتخذ وثيقة التأمين عدة أشكال تتماشى مع فروع التأمين المختلفة والغرض الذي أنجزت لأجله، ومن هذه الأنواع:

- وثيقة التأمين الفردية: وتصدر لتغطية شخص أو شيء موضوع تأمين محدد، من خطر تأميني مفرد محدد لصالح مستفيد محدد أيضا.¹
- وثيقة التأمين الشاملة: ويطلق عليها أحيانا وثيقة التأمين لمركبة أو وثيقة تأمين جميع الأخطار، وتختلف عن وثيقة التأمين الفردية بالنسبة للخطر الذي تغطيه حيث تصدر لتغطية عدة أخطار غير متشابهة بدلا من خطر واحد، كما في الوثيقة الفردية، ومثال ذلك التأمين الشامل على السيارات والتي لا تكتفي بالتأمين ضد الخطر الواحد، وإنما تغطي عدة أخطار تتعرض لها السيارة (خطر السرقة، خطر التصادم، المسؤولية المدنية لصاحب السيارة الخ)،² وتعد هذه الوثيقة بمثابة وثيقة تأمين اقتصادية أكثر من وثائق التأمين الفردية.
- وثيقة التأمين الجماعية: وهذه تختلف عن الوثيقة الفردية فيما يختص الشيء موضوع التأمين ففي هذا النوع من الوثائق فهي متعددة، ولكن متشابهة، وأيضا بالنسبة للمستفيد حيث تصدر لصالح مستفيدين متعددين.³

5- الإخطار بوقوع الحادث والمطالبة بالتعويض

للحصول على قيمة التعويض المنصوص عليه في عقد التأمين والذي يتم تحديده بناء على حسابات اكتوارية يقوم بها خبراء متخصصين، ويكون مساويا لقيمة الممتلكات المؤمن عليها، يجب إخطار شركة التأمين بوقوع الحادث من المؤمن له أو من المستفيد في حالة تأمينات المسؤولية، وهذا في آجال محددة قانونا وفقا لتشريع المعمول به، والتي حددها المشرع الجزائري في المادة 15....

¹ إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه مبادئ التأمين الدار الجامعية، القاهرة، مصر 2006 م ص-ص: 66-67.

² إبراهيم أبو النجا، التأمين في القانون الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الجزء الأول، ط2، م 1992، ص: 180.

³ إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، المرجع السابق، ص: 67.

- التصريح الدقيق بتغير الخطر أو تفاقمه إذا كان خارجا عن إرادة المؤمن له خلال (7) أيام ابتداء من تاريخ اطلاعه عليه إلا في الحالات الطارئة أو القوة القاهرة.... ولا تنطبق مهلة التصريح بالحوادث المذكور أعلاه على التأمينات من السرقة والبرد وهلاك المشية .
- في مجال التأمين من السرقة تحدد مهلة التصريح بالحوادث بثلاثة (3) أيام من أيام العمل إلا في الحالة الطارئة أو القوة القاهرة.
- في مجال التأمين من البرد، تحدد مهلة التصريح بالحوادث بأربعة (4) أيام ابتداء من تاريخ وقوع الحادث، إلا في الحالة الطارئة أو القوة القاهرة.
- في مجال التأمين من هلاك المشية، تحدد المهلة القصوى ب (24) ساعة ابتداء من وقوع الحادث إلا في الحالة الطارئة أو القوة القاهرة.

مع الإشارة إلى أن الأحكام للمذكورة أعلاه لا تطبق على التأمين على الحياة، والمراد بتحديد الفترة الزمنية للإبلاغ بوقوع الخطر هو تسهيل إعداد مطالبة التعويض بدقة ووضوح، إذ في حالة تخلف للمؤمن له عن الإعلام أو الإخطار خلال المدة المحددة قانونيا في العقد سواء بحسن نية أو بسوء نية، يسقط حقه في المطالبة بالتعويض، وذلك بسبب عدم التزامه بشروط العقد من جهة، و بسبب إضاعة الفرصة على شركة التأمين في معرفة سبب الضرر، وتحديد حجم الخسارة وأسبابها والتأكد من مشروعية تعويض الحادث لأنه مشمول بالتأمين من عدمه وهذا كله من خلال الرجوع إلى المستندات الأثمة (إثبات وقوع الحادث عن طريق: محضر الشرطة القرار القضائية، تقرير المعمل الجنائي، تقرير الطبيب...الخ)، وكذا إثبات قيمة الخسارة بالفواتير والسجلات والمستندات وتقرير الخبراء...الخ

6- ملحق الوثيقة:

ملحق الوثيقة عبارة عن اتفاق إضافي يلحق بوثيقة التأمين الأصلية وتنص المادة 9 من الأمر رقم 95-07 للمادة 07 لتعلق بالتأمينات على أنه: " لا يقع أي تعديل في عقد التأمين إلا بملحق يوقعه الطرفان" وملحق وثيقة التأمين هي وثيقة إضافية تتضمن الاتفاق على بعض التعديلات في شروط الوثيقة الأصلية المثبتة للعقد والمتعلقة بزيادة مبلغ التأمين أو مدة العقد أو تغير للمخاطر المؤمن منها،¹ ويترتب على الاتفاق على ملحق الوثيقة اعتباره جزء من الوثيقة الأصلية ويندمج ضمن شروطها ولا يعدل من شروط الوثيقة الأصلية إلا

¹المادة 09 من الأمر 59-07 المتعلق بالتأمينات الصادرة في 25 جانفي 1995م، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الديمقراطية الشعبية، العدد 13، الصادر بتاريخ 08 مارس 1995م.

الشروط التي قصد تعديلها ويكون هذا التعديل من وقت الاتفاق على الملحق لا قبل ذلك، أما الشروط التي لم يلحقها التعديل فتبقى سارية المفعول كما كانت من قبل .

7- فترة العقد والتجديد:

تحديد مدة العقد وتاريخ تجديده من الأساسيات التي يجب تدوينها في وثيقة التأمين وهي

- **فترة العقد:** تحدد الوثيقة التي وقع عليها الأطراف المتعاقدين فترة سريان العقد من خلال الإشارة إلى عدد السنوات أو الأشهر أو الأيام التي يجب أن يستمر خلالها التأمين، وبمجرد تحديد المدة يلتزم الطرفان بكامل المدة المنصوص عليها .
- **التجديد الكمي:** هو بند في عقد التأمين المحدد المدة، يسمح بتجديده تلقائياً من عام إلى آخر دون أن يضطر أي من الأطراف إلى الاجتماع مرة أخرى لتبادل التوقيعات الجديدة، حيث تشتمل معظم عقود التأمين التي تحمي الحياة اليومية على شرط التجديد الضمني لها، ويجب على شركة التأمين إرسال إشعار انتهاء الصلاحية لتذكير المؤمن له بحقوق الإنهاء والمواعيد النهائية التي يجب مراعاتها، ويتم إرسال الإشعار مقدماً حتى لا ينتهي الأمر بالمؤمن له بفقدان التواريخ، وبالتالي يتم تجديد عقد الأخير تلقائياً لمدة سنة إضافية، وهذا التجديد يفيد كل من الطرفين حيث يتمكن للمؤمن من المحافظة على زبائنه والمؤمن له يستفيد من فرصة تغطية جديدة، وقد حدد القانون 04-06 المتعلق بالتأمينات في الجزائر الخطوات للمتبعة لتجديد العقود تلقائياً

8- إلغاء عقد الخدمة التأمينية:

يتمتع كل من للمؤمن والمؤمن له بخيار إنهاء عقد التأمين بشروط معينة ووفقاً للقواعد المنصوص

عليها في قانون التأمين

- **إلغاء مع نهاية المدة:** ينتهي عقد التأمين بانتهاء المدة المحددة له والمبينة له في العقد نفسه والتي جرى الاتفاق عليها، وعدم تدخل أحد الطرفين في العقد لتطبيق التجديد الضمني.
- **إلغاء قبل نهاية المدة:** يمكن أن ينتهي عقد التأمين قبل وصول للمدة المحددة له، وذلك لأسباب متعددة ترجع إلى المؤمن أو المؤمن له، والمبينة في المواد القانونية من الأمر رقم 07-95

أ- من قبل المؤمن: السبب في إنهاء (فسخ) عقد التأمين يكون لأسباب عديدة منها :

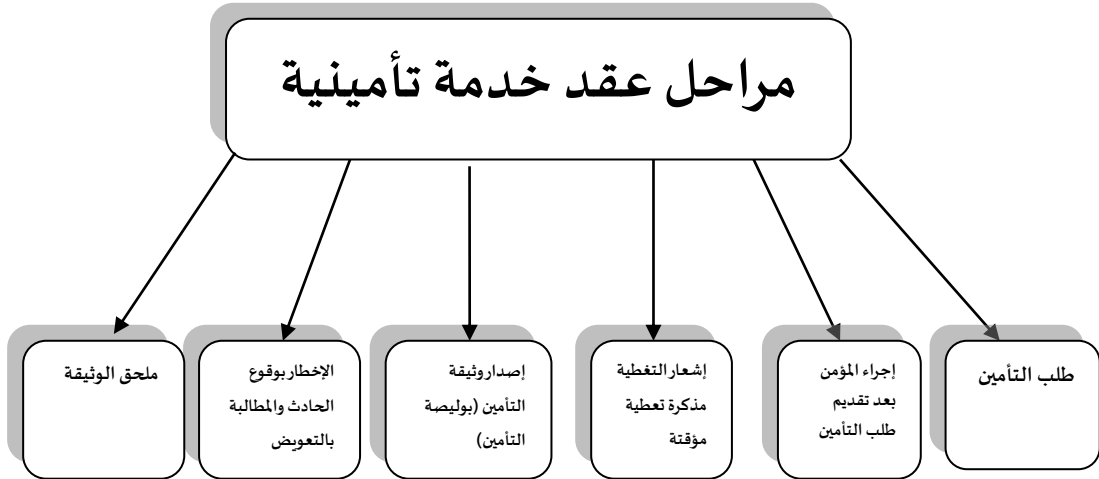
- وفاة للمؤمن له؟
- إخلال للمؤمن له بعدم دفع الأقساط المطلوبة منه المتفق عليها في وثيقة التأمين؟

- عدم الالتزام بالإدلاء وقت التعاقد بالبيانات المتعلقة بالخطر، أو بتفاقم الخطر بعد إبرام العقد.¹
- عدم تصريح المؤمن له بالحادث في الأجل القانونية؟
- في حالة الإعلان عن تفاقم الخطر ورفض المؤمن له الزيادة بقيمة الأقساط.
- ب- من قبل المؤمن له: عادة ما يتم طلب الإلغاء لعقد التأمين للأسباب التالية:
 - قيام المؤمن بتعديل في قيمة الأقساط المطلوبة
 - تلاشي الأسباب الخطيرة المسببة لوقوع الحادث ورفض المؤمن تخفيض قيمة الأقساط المطلوبة والتغاء الخطر الذي تم عقد التأمين من أجله؛
 - إفلاس المؤمن والتسوية القضائية.
 - التقادم: شرح التقادم في اللغة هو كل أمر مر على وجوده وحدوثه زمنا طويلا، وبالنسبة للتقادم في الخدمات التأمينية نستعرض ما وضعه المشرع الجزائري من مواد خاصة بتقادم دعاوى عقد الخدمة التأمينية ضمن الأمر رقم 07-59، حيث تنص المادة 27 على أنه: " يحدد أجل تقادم دعاوى المؤمن له أو المؤمن الناشئة عن عقد التأمين بثلاث سنوات (3) ابتداء من تاريخ الحادث الذي نشئت عنه ".
 - أ- في حالة كتمان أو تصريح كاذب أو غير صحيح بشأن الخطر المؤمن عليه، إلا ابتداء من يوم اطلاع المؤمن عليه.
 - ب- في حالة وقوع الحادث من يوم اطلاع المعنيين عليه.
- وإذا كانت دعوى المؤمن له على للمؤمن ناتجة عن رجوع طرف آخر، فلا يسري التقادم إلا ابتداء من اليوم الذي يرفع فيه الطرف الآخر دعواه إلى المحكمة ضد المؤمن له، أو يوم الحصول على التعويض منه.
- تنص المادة 28 على ما يلي: "لا يمكن اختصار اجل التقادم باتفاق الطرفين ويمكن قطع التقادم فيما يلي:
 - أسباب الانقطاع العادية كما حددها القانون.
 - تعيين الخبراء. توجيه رسالة مضمونة الوصول إلى المؤمن له من المؤمن.
 - إرسال رسالة مضمونة الوصول من المؤمن له إلى المؤمن فيما يتعلق بأداء التعويض.

¹ حميدة جميلة، الوجيز في عقد التأمين، دراسة على ضوء التشريع الجزائري الجديد للتأمينات، دار الخلدونية، الجزائر، ط1، 2012، ص-ص:

فهذه المادة تناولت أحكام تقادم الدعاوي الناشئة عن عقد الخدمة التأمين من حيث مدة التقادم وبدء سريانه، وعدم جواز الاتفاق على تقصيرها وأسباب انقطاعها¹.
والمراحل التي تمر عبرها الخدمة التأمينية في شركات التأمين تتلخص إيجازاً عبر الشكل التالي:

الشكل رقم (01): مراحل عقد الخدمة التأمينية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المعلومات السابقة.

¹ إبراهيم أبو النجا، التأمين في القانون الجزائري، المرجع السابق، ص: 314.

المطلب الثاني: مؤشرات جودة الخدمة التأمينية

مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية: هناك مجموعة من المعايير التي يعتمد عليها الزبون في تحديد إدراكه وتوقعاته وبالتالي تحديد حكمه على جودة الخدمة التأمينية، وتتمثل معايير أو مؤشرات جودة الخدمة التأمينية في:¹

1. العناصر الملموسة: وتمثل المظهر المادي للتسهيلات والمعدات والأفراد، ومواد الاتصال ومواقع تقديم الخدمة والسمعة الجيدة. وجميع هذه العناصر المادية تعطي الصورة الذهنية للخدمة والتي سيستخدمها العملاء وبخاصة العملاء الجدد لتقييم الجودة. وغالبا ما تستخدم شركات التأمين هذا البعد لتحسين صورتها لدى عملائها بغرض ضمان التواصل معهم.

2. المصدقية: يمكن تعريف المصدقية أو الاعتمادية بأنها القدرة على أداء وعود من مقدم الخدمة أداء دقيق جديرا لاعتماد عليها. وبشكل أشمل، تعني الاعتمادية أن تقدم الشركة الوعود التي أعطتها للعملاء من خلال الاتصالات التسويقية. هذا البعد مهم جدا بالنسبة لشركات التأمين حيث إن العملاء يرغبون بشكل كبير في التعامل مع شركات التأمين التي تحافظ على الوعود التي تم الاتفاق عليها.

3. الاستجابة: يقصد بها الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم خدمة سريعة، ويركز هذا البعد على الاهتمام والسرعة في التعامل مع طلبات العملاء، والشكاوى، والمشاكل. ويمكن التعبير عن الاستجابة للعملاء من خلال طول الفترة الزمنية التي ينتظرها العميل للحصول على المساعدة، أو الإجابة على التساؤلات، أو إبداء الاهتمام للمشاكل التي تواجه العميل.

يجب أن يتم تقييم التعامل مع هذا البعد من وجهة نظر العميل وليس من وجهة نظر الشركة، لأن ما تراه الشركة قد يختلف عن رؤية العميل

4. الضمان: يمكن تعريفه بأنه ما يتمتع به الموظفون من معرفة ولطف في التعامل، وقدرة الشركة وموظفيها على خلق وإكساب الثقة والأمان في نفوس العملاء. أي أن هذا البعد يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة نفسها ومن يقدمها، كما أنه يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من هذه الشركات أو من يقدمها أو كلاهما، إذن هذا البعد مهم جدا لا

¹ بورني حناشي، جودة خدمات التأمين من وجهة نظر الزبون: دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات وكالة الوادي، مجلة اقتصاد المال والأعمال، مجلد 05، العدد 02، دون طبعة، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، ديسمبر 2020 ص: 189.

سيما في حالة الخدمات التي يدرك فيها العملاء مخاطرة عالية، أو على عدم تأكد فيما يتعلق بقدرتهم على تقييم النتائج مثل البنوك.

المطلب الثالث: أهمية جودة الخدمة التأمينية.

يمكننا الإشارة إلى أربعة أسباب أساسية لأهمية جودة الخدمة¹:

- نمو مجال الخدمة: إذ تزايدت إعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى، فعلى سبيل المثال نصف شركات الأعمال التجارية الأمريكية يتعلق نشاطها بالخدمات إضافة إلى أن نمو المنظمات المتصلة بالخدمات ما زال مستمرا بالتوسع.
- ازدياد المنافسة: إذ من المعلوم أن بقاء الشركات والمشاريع يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة. لذلك فان توفر جودة الخدمة في منتجات هذه المشاريع والخدمات يوفر لها العديد من المزايا التنافسية.
- الفهم الأكبر للعملاء: إن تتم معاملتهم بصورة جيدة ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.
- المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل: أصبحت الشركات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملاءها وهذا يعني أن الشركات يجب ألا تسعى فقط إلى اجتذاب زبائن وعملاء جدد، ولكنه يجب عليها أيضا أن تحافظ على العملاء الحاليين، ومن هنا تظهر الأهمية قصوى لجودة خدمة العملاء من اجل ضمان ذلك.

¹مأمون سليمان الدراركة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، داره الصفاء والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ط2، ص: 193.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

كل دراسة تتأثر بالدراسات السابقة، سواءً أكانت متفقة معها أو مختلفة في مضمونها وشكلها، على الرغم من ذلك فإن وجود عناصر مشتركة بين الدراسات يعني أن البحث العلمي له طبيعة تراكمية، حيث تكمل كل دراسة السابقة وتفتح آفاقًا جديدة للبحث. وهذا تتجدد المعرفة مع تطور الظروف والمتغيرات، مما يدفعنا لاستعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية.

في هذا السياق ضمن هذا المبحث سنقوم بعرض بعض الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الرقمية واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحسين جودة الخدمة التأمينية، سواء كانت ذات صلة مباشرة بأحد متغيرات الدراسة أو لها علاقة غير مباشرة، لأنها تساهم في بناء الأسس للبحوث المستقبلية وتثري فهمنا للموضوع.

فيما يلي نستعرض أهم هذه الدراسات، وأهدافها والنتائج التي توصلت إليها على النحو التالي:

- المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
- المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الانجليزية
- المطلب الثالث: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات السابقة بالعربية

ورد في موضوع الإدارة الرقمية ودورها في تحسين جودة خدمات التأمين جملة من الأدبيات الدراسات، والتي تركز في أغلبها الرقمية وجودة الخدمة كل على حدا، من خلال المفاهيم المختلفة لهما والتي نذكرها في الآتي:

01- دراسة محمد بن جاب الله بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية دراسة حول كفاءة شركات التأمين و آفاق استثمارها الإلكتروني (2012-2013)¹، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال تناولت أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الخدمات المقدمة من قبل شركات التأمين. ومن جهة أخرى تحليل ما إذا كانت هذه الشركات حققت الاندماج في تكنولوجيا المعلومات بممارستها الاستثمار الإلكتروني كنشاط جديد تقوم به، أين تطرق الباحث في الجانب التطبيقي منها إلى واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر إلى جانب واقع سوق التأمين الجزائري ومكانته عالميا، ومن جانب آخر حاول من خلال استبيان الوقوف على مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين الجزائرية وإدراك الإيجابيات والسلبيات الخاصة بذلك والتي تؤثر على فعالية وتنمية خدمات هذه الشركات. لتخلص الدراسة إلى النتائج التالية:

- رغم الاستثمارات الضخمة في تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، إلا أنها لا تزال تتبع معايير الدول المتقدمة.
- الجزائر تشهد استعدادًا كبيرًا للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات، خاصة في قطاعات مثل البنوك والتأمينات، ولكن التحدي يكمن في تطبيق التكنولوجيا بشكل أمثل وتخفيض التكاليف.
- هناك أيضًا مشاكل مثل نقص البرامج المتقدمة وقلة الاعتماد على التكنولوجيا في اتخاذ القرارات.

02- دراسة عمارة مسعودة وعباس راضية، بعنوان: رقمنة خدمات التأمين- شركات التأمين الجزائرية نموذجًا 2022²، دراسة تناولت تطور قطاع التأمين في الجزائر والدور الذي قد تلعبه التقنية والرقمنة في تحسين خدمات الشركات التأمينية، حيث استعرضت الدراسة تحول شركات التأمين في

¹ محمد بن جاب الله، أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية دراسة حول كفاءة شركات التأمين و آفاق استثمارها الإلكتروني، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة الجزائر 03، 2012-2013.

² عمارة مسعودة، عباس راضية، رقمنة خدمات التأمين- شركات التأمين الجزائرية نموذجًا، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية، المجلد 13، العدد 02، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية ديمسبر 2022.

الجزائر نحو استخدام التكنولوجيا والابتكارات الرقمية في تقديم خدماتها، تم خلالها تسليط الضوء على العوامل الموجودة التي قد تدعم رقمنة خدمات التأمين في الجزائر، كما تناول دور التشريعات واللوائح في تعزيز الرقمنة وتحسين بيئة الأعمال، وفي سياق الرقمنة، تم التركيز على عدة مجالات وتحديات تواجه شركات التأمين الجزائرية، مثل تطوير منصات الإنترنت وتطبيقات الهواتف المحمولة لتسهيل إدارة التأمين وتقديم خدمات الدعم الذاتي للعملاء .

وخلصت الدراسة إلى مقدار التطور الذي سينتج عن تبني التقنية والرقمنة، حيث يمكن لشركات التأمين الجزائرية تحسين كفاءتها وزيادة نطاق وصولها للعملاء وتوفير تجارب تأمينية محسنة والمساعدة في تحسين عمليات تحديد المخاطر والتسعير ومكافحة الاحتيال

03- دراسة هاني عبد المنعم محمد حسن خليفة بعنوان : مدخل مقترح لاستخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات – دراسة ميدانية بالتطبيق على الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي في جمهورية مصر العربية 2011¹، تناولت دراسة وتوضيح العلاقة الارتباطية بين الإدارة الإلكترونية وبين جودة الخدمات أين هدفت إلى إظهار أهمية الحاجة إلى وسيلة فعالة لقياس جودة الخدمات بالهيئة من خلال تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية وتوافر معيار يتم على أساسه قياس جودة الخدمات في منظمة حكومية وهي الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي الصندوق الحكومي بمصر من خلال إيجاد طرق عمل بديلة للطرق التقليدية يمكن أن تساهم في تيسير العمل وقياس فعاليته وزيادة جودته، حيث قام الباحث بعمل دراسة استطلاعية على بعض المناطق التأمينية التابعة للهيئة القومية للتأمين الاجتماعي ، من خلال مجموعة من المقابلات الشخصية مع عدد من المديرين والعاملين بالوظائف الإشرافية والعاملين بالهيئة .

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية الذكر:

- عدم وجود خطوط واضحة تمكن العاملين من المشاركة في خطط الهيئة وكيفية تنفيذها والرقابة عليها وإمكانية الربط بين وظائف الإدارة الإلكترونية وبعضها البعض.
- عدم استيعاب التغيرات التكنولوجية المتلاحقة المتعلقة بمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحقيق خدمة جيدة.

¹دراسة هاني عبد المنعم محمد حسن خليفة، مدخل مقترح لاستخدام الادارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات – دراسة ميدانية بالتطبيق على الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي في جمهورية مصر العربية – أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر 2011.

- عدم وجود رؤية واضحة لدى العاملين لكيفية قياس جود الخدمات.
- وجود غموض في مفهوم الإدارة الإلكترونية وخط بينه وبين مفهوم إدارة الموارد البشرية ومفهوم إدارة شؤون العاملين بشكل عام ومدى ارتباطه بجودة الخدمات.
- وجود غموض في مفهوم جودة الخدمات واستخدامه كمرادف لمفهوم الأداء الوظيفي من ناحية وعدم القدرة على معرفة كيفية قياسه وتقييمه وزيادة فاعليته من ناحية أخرى.
- عدم وجود رؤية واضحة لكيفية استخدام الإدارة الإلكترونية بالشكل الذي يؤدي لتحسين جودة الخدمات.

04- دراسة محمد عبد اللطيف زايد وآخرون بعنوان: التأمين الرقمي؛ دراسة تطبيقية على قطاع

التأمين السعودي 2019¹، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك فيصل، السعودية، 2019. هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مفهوم التأمين الرقمي وتحليل تطبيقاته وتأثيره على قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية، حيث إن الشركات التأمينية في السعودية تعيش تحولا رقميا سريعا بهدف تحسين كفاءة وتجربة العملاء وتعزيز الابتكار في هذا القطاع المهم.

حيث استعرضت الدراسة التحول الرقمي الحاصل في صناعة التأمين السعودي وتركز على التأمين الرقمي كمفهوم حديث يعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحليل الضخم للبيانات وتقنيات الحوسبة. توضح الدراسة مجموعة من التطبيقات العملية للتأمين الرقمي في قطاع التأمين السعودي، كما ناقشت الدراسة الجوانب القانونية والتنظيمية المتعلقة بالتأمين الرقمي في المملكة العربية السعودية كما تناولت الدراسة دراسة تطبيقية استندت إلى بيانات ومعلومات حول شركات التأمين السعودية التي اعتمدت التكنولوجيا الرقمية في عملياتها، تمحورت تحليلاتها حول الفوائد التي حققها هذه الشركات من تبني التأمين الرقمي وتحليل تأثيره على الأداء المالي ورضا العملاء وتحسين العمليات الداخلية.

لتخلص الدراسة لأهم النتائج التالية:

- يجب على شركات التأمين السعودية التوسع في تقديم خدماتها بشكل إلكتروني لتغطية فئات واسعة من العملاء وتحسين حصتها السوقية، مع الانتقال الكامل للخدمات

¹ محمد عبد اللطيف زايد، السيد الشريبي الأشقر، علاء محمد شكري، هبة الله عبد الصبور أمين، التأمين الرقمي؛ دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي، المجلة العربية للإدارة، المجلد 39، العدد 01، المملكة العربية السعودية، مارس 2019.

التأمينية إلى النطاق الإلكتروني، بما في ذلك التأمينات المختلفة وتسوية المطالبات، وذلك بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030 وتعزيز الاقتصاد الوطني.

- ينبغي على شركات التأمين السعودية فهم أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية وتطوير مهارات موظفيها لتقديم هذه الخدمات بشكل فعال، مما يساعدها على المنافسة في السوق.
- يجب أن تركز شركات التأمين السعودية على تحسين جودة الخدمات الإلكترونية وتبسيط استخدامها للعملاء، بما يتيح لأكثر عدد ممكن من العملاء الاستفادة منها بسهولة وأمان، بالإضافة إلى توفير الدعم الفني الكافي وتحديث المحتوى الموجود على المواقع الإلكترونية لخدمة العملاء.
- ينبغي إجراء دراسات دورية لقياس رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية المقدمة، وذلك لتحديد نقاط الضعف ومعالجتها بشكل مستمر لتحسين جودة الخدمات بشكل مستمر.

05- دراسة عيد أحمد أبو بكر بعنوان: دراسة تحليلية لمدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الإنترنت ممارسة التأمين الإلكتروني: المزايا والمعوقات¹ تعرض الباحث من دراسته إلى التعريف بمفهوم التأمين الإلكتروني والتركيز على محاولة الربط بين مستوى تبني تطبيقات شبكة الإنترنت وبين المزايا من استخدام تطبيقات شبكة الإنترنت والمعوقات التي تؤثر في مستوى تبني هذه التطبيقات، كما حاول الباحث تقديم معلومات مفيدة لشركات التأمين التي تتبنى تطبيقات شبكة الإنترنت والمزايا المحققة من وراء استخدامها كما أشار إلى حل التحديات والمعوقات التي تحول دون التوسع في استخدام هذه التطبيقات وكيفية التغلب عليها.

لتكون نتائج دراسة الباحث كالتالي:

- التأمين الإلكتروني يقلل من العمليات والإدارة الداخلية من خلال إجراء العمليات بشكل إلكتروني، ويقلل من الوقت اللازم لإجراء العمليات بشكل حقيقي، ويحسن الإدارة.

¹ أبحاث الدكتور عيد أحمد أبو بكر، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية بالأردن، متاحة على الموقع: <https://www.zuj.edu.jo/?lang=ar> تاريخ الولوج 2024/05/13 ، 23.25.

- في ظل استخدام شبكة الانترنت هناك توقعات قوية لنمو التأمين الإلكتروني، واستمرت العديد من شركات التأمين باستثمار إمكانياتها في التجارة الإلكترونية. وبالرغم من صعوبة تحديد الأرقام بدقة، إلا أن مبيعات وثائق التأمين عبر الإنترنت كانت تزداد باستمرار.
- اتجاه الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا الحديثة هو سمة بارزة في العصر الحديث، وخاصة في السنوات الأخيرة، حيث يتزايد دور التجارة الإلكترونية في تسويق السلع والخدمات عبر شبكة الإنترنت كجزء من ظاهرة العولمة. من المتوقع أن تؤثر التطورات التكنولوجية السريعة التي نشهدها حاليًا على البنية التحتية لقطاعات الاقتصاد المختلفة، بما في ذلك قطاع التأمين.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الانجليزية

على غرار الدراسات باللغة العربية التي تناولت موضوع الادارة الرقمية ودورها في تحسين جودة الخدمات التأمينية، توجد دراسات باللغة الانجليزية هي الأخرى وإن اختلفت في شكلها ومضمونها عن دراستنا إلا أنها تضم عناصر مهمة من موضوع الدراسة، ونذكر منها مايلي:

Omer Ali Babiker Eltahir: The Effect of Information Technology on The Cooperative Insurance Industry Case Study: Shiekan Insurance and Reinsurance Company - Sudan (2020).¹

دراسة تناولت تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة وأداء شركة التأمين وإعادة التأمين شيكان بالسودان، أين تطرقت الدراسة ل:

- تأثير تكنولوجيا المعلومات على تطوير إدارة وأداء شركة شيكان، ومدى تحقيق الشركة للمكاسب والمزايا من تطبيق تكنولوجيا المعلومات في معاملاتها.
- قياس زيادة إيرادات وأرباح الشركة بعد التحول التكنولوجي الجزئي، ومدى جودة الخدمات التي تقدمها.
- استخدام شركة شيكان لتكنولوجيا المعلومات في شؤونها المختلفة، وطرق الانتقال إلى تكنولوجيا المعلومات الكاملة.

أين خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

¹ Omer Ali Babiker Leather, *The Effect of Information Technology on The Cooperative Insurance Industry Case Study: Shiekan Insurance and Reinsurance Company – Sudan, International Journal of Economics, Business and Accounting Research (Djebar), Vol-4, Issue-1, Jazan University Ksa.2020.*

- يجب على الشركة الاهتمام ببنية الشركة الداخلية لتكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال تعزيز مستوى مهارة وخبرة موظفي الشركة في هذا المجال، بالإضافة إلى ضرورة إنشاء أقسام متخصصة لإدارة واستدامة تكنولوجيا المعلومات في الشركة.
- يجب شرح مدى التأثير الإيجابي لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على مستوى أداء الموظفين لزيادة ثقتهم وتفاعلهم، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق اعتماد برامج الحوافز والمكافآت للمتميزين في المجال التقني الحديث، وذلك لخلق روح ريادية بينهم.
- من الضروري توفير مصادر تمويل للشركة من خلال البنوك بشروط ميسرة و ضمانات حكومية، وذلك لاستحداث المزيد من التكنولوجيا الحديثة والعمل على تطوير وإنشاء برامج خاصة للشركة في مجال التأمين.
- في ظل الظروف الحالية، يجب على الشركة التعاون مع شركات أنظمة المعلومات المحلية لتطوير التكنولوجيا، نظرًا للتحديات التي تواجهها البلاد.
- يعمل فريق الشركة على إنشاء وتطوير بيئة عمل آمنة للتكنولوجيا، كما يجب زيادة مستوى الدعم المقدم من الحكومة للشركات العاملة في مجال الضرائب والرسوم المفروضة على المعاملات الإلكترونية والمنتجات التكنولوجية الحديثة، بهدف تعزيز القدرات التقنية لشبكات الاتصالات والمعلومات الحالية للشركة.

Pedro Quelhas Briton, Study on Impact of Digitalization on Insurance Industry: a case of a Portuguese insurance company, Faculty de Economy, Porto University, Portugal, 2020¹.

تناولت الدراسة تأثير التحول الرقمي على صناعة التأمين حيث أظهرت أن التحول الرقمي يعد مفهومًا معترفًا به في الشركة، وأنه يترسخ في ثقافتها الداخلية، ووفقًا للمقابلات مع الموظفين أوضحوا أن التحول الرقمي ينتج عنه فوائد إيجابية على عمليات الأعمال، مثل توفير الموارد بتكاليف أقل. بالإضافة إلى ذلك، كشف التحول الرقمي عن تأثير إيجابي على تفاعل العملاء، حيث أصبح بإمكان وكلاء التأمين إصدار وثائق التأمين بشكل أسهل وفي وقت أقل، مما ساهم في زيادة المبيعات.

¹ Study on the Impact of Digitalization on the Insurance Industry: A Case Study of a Portuguese Insurance Company, by Pedro Quelhas Briton, Faculty of Economics, University of Porto, Portugal, 2020.

وتناولت الدراسة أيضًا، طرق شركة "ريال فيدا سيغوروس"، التي تشمل استمرار تنفيذ نظام إصدار وثائق التأمين الجديد، وتعزيز تطوير قنوات التواصل الرقمي وزيادة استخدام التقنيات الرقمية في عملياتها.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- من الضروري تعزيز التدريب والتأهيل للموظفين على استخدام التقنيات الرقمية، وزيادة الوعي بأهمية التحول الرقمي في صناعة التأمين.
- ينبغي على الشركة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وبنية التحتية، للحفاظ على التحديث المستمر والتكيف مع التطورات التكنولوجية.
- التأكيد أهمية مراقبة وتقييم تأثير التحول الرقمي على أداء الشركة، بهدف تحقيق الأهداف المرجوة.
- يجب أن تكون الشركة مستعدة لمواجهة التحديات والفرص التي يفرضها التحول الرقمي، والعمل على تطبيق أفضل الممارسات والابتكارات للبقاء في طليعة الصناعة وتقديم خدمات تأمين متميزة للعملاء.

Salman abood zbar, Haifa kadhimi brahim: the role of digital transformation technology in raising operational efficiency within the management information system in Iraqi insurance companies (2024)¹:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير تقنية التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية وزيادة ثقة المتعاقدين في شركات التأمين العراقية أين تمت الدراسة على عينة من (62) فردًا من خلال توزيع استبيان تم تطويره لهذا الغرض باستخدام الإحصاءات الوصفية وتحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة.

أظهرت الدراسة تأثيرًا إيجابيًا عند تطبيق التكنولوجيا في زيادة الكفاءة التشغيلية وجودة خدمات شركات التأمين العراقية وزيادة ثقة المتعاقدين.

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

¹Salman abood zbar, Haifa kadhimi brahim: the role of digital transformation technology in raising operational efficiency within the management information system in Iraqi insurance companies, Kurdish studies, vol12 no02.2024.

- يجب على شركات التأمين توفير البنية التحتية وإنشاء منصات لتقنية التحول الرقمي
- عقد دورات تدريبية لموظفي شركات التأمين لتعريفهم بتكنولوجيا التحول الرقمي ودورها في تحسين أداء شركات التأمين.
- تبني سياسة التحول الرقمي يسهم بشكل ملحوظ في تحسين جودة خدمات شركات التأمين من جهة وكسب ولاء العملاء من جهة أخرى

المطلب الثالث: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

إن الغاية من الاطلاع على الدراسات السابقة المذكورة سابقا بشكل عام يهدف لاستخلاص مدى مساهمة النتائج التي تم الوصول إليها في تلك الدراسات في موضوع دراستنا المقرر تنفيذها، وفي هذا السياق نستعرض ضمن الجدول الآتي أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين دراستنا ومدى استفادتنا منها.

جدول رقم (01): مقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة

N°	الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
01	أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية دراسة حول كفاءة شركات التأمين و آفاق استثمارها الإلكتروني	التطرق لخدمات شركات التأمين. سوق التأمين الجزائري	تناولت دراسة مجموعة من الشركات التأمينية المتمثلة في CIAR والشركة الوطنية للتأمين SAA واليانس ALLIANCR
02	رقمنة خدمات التأمين- شركات التأمين الجزائرية نموذجا	مدى توظيف الرقمنة في العمليات التأمينية بشركات التأمين الجزائرية	استخدام التكنولوجيا والابتكارات الرقمية في تقديم خدماتها تحسين جودة الخدمات التأمينية بتوظيف الإدارة الرقمية
03	مدخل مقترح لاستخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات – دراسة ميدانية بالتطبيق على الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي في جمهورية مصر العربية	عرض المفاهيم الأساسية للإدارة الرقمية وجودة الخدمات	دراسة استطلاعية على بعض المناطق التأمينية التابعة للهيئة القومية للتأمين الاجتماعي. دراسة مجموعة من المؤسسات التأمينية CIAR والشركة الوطنية للتأمين اليانس ALLIANCE
04	التأمين الرقمي؛ دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي	عرض مفهوم التأمين الرقمي وتطبيقاته	مفهوم التأمين الرقمي وتأثيره على القطاع التأمين في المملكة العربية السعودية مفهوم الإدارة الرقمية ودورها في تحسين جودة الخدمات التأمينية الجزائرية.
05	دراسة تحليلية لمدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الإنترنت ممارسة التأمين الإلكتروني: المزايا والمعوقات	عرض أنواع التأمين (التأمين الإلكتروني) معوقات التوجه الرقمي للتأمينات	
06	<i>The Effect of :Omer Ali Babiker Eltahir Information Technology on The Cooperative Insurance Industry Case</i>	تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة وأداء شركة التأمين	

		<i>Study: Shiekan Insurance and Reinsurance Company – Sudan</i>	
	عرض أثر التحول الرقمي على صناعة التأمين	<i>Pedro Quelhas Briton, Study on Impact of Digitalization on Insurance Industry: a case of a Portuguese insurance company, Faculty de Economy, Porto University, Portugal</i>	07
	عرض تأثير تكنولوجيا الرقمنة على صناعة التأمين	<i>kadhim zbar, Haifa Salman abood ibrahim: the role of digital transformation technology in raising operational efficiency within the management information system in Iraqi insurance companies</i>	08
	<ul style="list-style-type: none"> - الاستفادة من تقنيات البحث المستعملة في الدراسات - الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات ذات الصلة بدراستنا. - تعزيز المعرفة، والمساهمة في توجيه البحث وتجنب التكرار. - الاستعانة بالمعلومات المدرجة وتوظيف بعضها في التهميش. - الاستعانة بالنتائج من أجل الإثراء والاستفادة - اختيار المنهج الملائم لدراستنا. - تحسين جوانب الدراسة الخاصة بنا لاسيما التقنية منها 		كيفية الاستفادة

المصدر: من إعداد الطالبتين

خلاصة الفصل

من خلال دراسة لهذا الفصل تم التوصل الى ان الإدارة الرقمية أداة قوية يمكن لشركات التأمين استخدامها لتحسين تجربة العملاء، وزيادة الكفاءة، وخفض التكاليف، وخلق فرص جديدة للنمو. على الرغم من وجود بعض التحديات، إلا أن الفوائد المحتملة للإدارة الرقمية هائلة، مما يجعلها استثماراً ضرورياً لشركات التأمين التي تسعى إلى البقاء في طليعة المنافسة في العصر الرقمي. فجودة الخدمة التأمينية ترتبط بأساليب الإدارة الرقمية الحديثة، مما يحقق مزايا إيجابية كالأستمرارية والقدرة على المنافسة بالنسبة للمنظمة.

الفصل الثاني:

دور الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة التأمينية

تمهيد

بعد الانتهاء من الجانب النظري، الذي شمل الإطار المفاهيمي لكل من جودة الخدمة التأمينية والإدارة الرقمية وعلاقة أسس الإدارة الرقمية بتحسين جودة الخدمة التأمينية ، وإدراج بعض الدراسات السابقة لزيادة ثراء الموضوع، سنحاول في هذا الفصل تجسيد تلك الأسس على الواقع من خلال إجراء دراسة على عينة من شركات التأمين ومعرفة الأنظمة الموجودة بها بالإضافة إلى تحليل أجوبة الموظفين حول فعالية تطبيق الإدارة الرقمية و مدى مساهمتها في تحسين الخدمة التأمينية لمعرفة واقع إستخدام الإدارة الرقمية في شركات التأمين من خلال المباحث التالية:

- المبحث الأول: تقديم للمؤسسات محل الدراسة
- المبحث الثاني: إجراءات الدراسة والوسائل المستخدمة
- المبحث الثالث: نتائج الدراسة

المبحث الأول: تقديم للمؤسسات محل الدراسة.

تُعدّ شركات التأمين من المؤسسات المالية الهامة التي تلعب دورًا حيويًا في الاقتصاد. فهي تُقدم خدمات تأمينية للأفراد والشركات لحمايتهم من المخاطر المالية التي قد يتعرضون لها، مثل مخاطر الحوادث والمرضى والوفاة والكوارث الطبيعية.

المطلب 01: التعريف بالمؤسسات محل الدراسة.

1. شركة التأمين ALLIANCE-خنشلة:-

هي شركة مساهمة خاصة تأسست في جويلية من سنة 2005، بعد صدور القانون رقم 95/07 المؤرخ في 25 جانفي 1995، والذي نص على فتح سوق التأمينات الوطنية أمام المتعاملين الخواص. حيث بدأت العمل سنة 2006 بعد الحصول على ترخيص من الوزارة المالية، وعليه انطلقت في ممارسة كافة أعمال التأمين وإعادة التأمين. يتكون مساهمو شركة أليانس للتأمينات من مستثمرين وطنيين، وقد قدر رأس مالها سنة 2009 بمبلغ 800 مليون دج مقسمة على أربعة (04) ملايين سهم بقيمة اسمية تقدر بمبلغ 200 دج للسهم الواحد.

بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 09/35 المؤرخ في 16 نوفمبر 2009 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 95/344 المؤرخ في 30 أكتوبر 1995 والمتعلق برأس المال الأدنى لشركات التأمين الناشطة في سوق الوطنية، تم رفع رأس المال شركات أليانس للتأمينات ليبلغ عتبة 2205714180 دج في فيفري 2011 من خلال اللجوء إلى الطلب العلني للادخار.¹



الشكل رقم 02: يوضح شعار شركة التأمين ALLIANCE

¹المصدر، وثائق مقدمة من شركة أليانس للتأمين

II. الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR:

تأسست شركة التأمين وإعادة التأمين الدولية CIAR، عام 1998، وتسعى جاهدة لتقديم حلول تأمين مخصصة وخدمات مبتكرة في الجزائر، تلبية احتياجات العملاء، حتى الأكثر تطلبًا، باعتبارها رائدة في القطاع الخاص في مجال تأمينات الأضرار، أسست الشركة عام 2011 شركة "MACIR VIE" التابعة لها، المتخصصة في التأمين على الحياة.¹

تقدم CIAR مجموعة واسعة من المنتجات التي تشمل كل من تغطية المسؤولية المدنية وحماية الممتلكات، بما في ذلك تأمين السيارات، والنقل، والنشاط الصناعي، أو ضد فقدان الربح:

- التأمين على الممتلكات: تأمين المنازل والسيارات والشركات من الأضرار.
 - التأمين على الحياة: توفير الحماية المالية لعائلتك في حالة الحوادث الجسمانية.
 - التأمين على السفر: حمايتك من الحوادث والمرض أثناء سفرك.
 - تأمين المسؤولية: حمايتك من المطالبات القانونية الناشئة عن أفعالك.
 - إعادة التأمين: تقديم تغطية تأمينية لشركات التأمين الأخرى.
- تتميز CIAR بما يلي:
- خبرة واسعة: تتمتع CIAR بخبرة واسعة في صناعة التأمين وإعادة التأمين لأكثر من 25 عامًا.
 - شبكة واسعة: تمتلك CIAR شبكة واسعة من الفروع والوكلاء في جميع أنحاء الجزائر.
 - منتجات مبتكرة: تقدم CIAR منتجات تأمين مبتكرة تلبية احتياجات العملاء المتطورة.
 - سمعة قوية: تتمتع CIAR بسمعة قوية في الجزائر كشركة تأمين وإعادة تأمين موثوقة وذات كفاءة.
 - التزام بالجودة: تلتزم CIAR بتقديم منتجات وخدمات عالية الجودة لعملائها.



الشكل رقم 03: يوضح شعار الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين Ciar

¹المصدر، وثائق مقدمة من الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR

III. الشركة الوطنية للتأمين SAA:

أنشئت الشركة الوطنية للتأمين (SAA) في 12 ديسمبر 1963 كمؤسسة مختلطة جزائرية مصرية بنسبة 61% و39% على التوالي من راس المال، ويعود سبب الشراكة مع الشركات المصرية الى افتقار الجزائر عقب الاستقلال مباشرة للإطارات الكفوة في نشاط التأمين بدأت المؤسسة نشاطها سنة 1964 بواسطة مؤطرين مصريين وعمالجزائريين إلا انه بعد ذلك وتحديدًا في 27 ماي 1966 تم تأمين الحصة المصرية خلال قمة الهرم وبذلك تم احتكار الدولة لنشاط قطاع صناعة التأمين.

في سنة 1976 وفي نطاق سياسة تخصص أنشطة التأمين أجبرت الشركة الوطنية للتأمين SAA على التحول إلى السوق المحلية للأخطار البسيطة كتأمين السيارات التأمين على الحياة، التأمين على الأخطار البسيطة للخوادم كالتجار والحرفيين .

في سنة 1995 وثر قرار وزاري من خلال القانون 07/95 حول نشاط صناعة التأمين التي منحت الوسطاء والخوادم الحرية لمزاولة نشاط التأمين، بالإضافة إلى إجراءات تنظيمية المتعلقة بتأمين السلع والنقل والمسؤولية المدنية.¹



الشكل رقم 04: يوضح شعار الشركة الوطنية للتأمين SAA

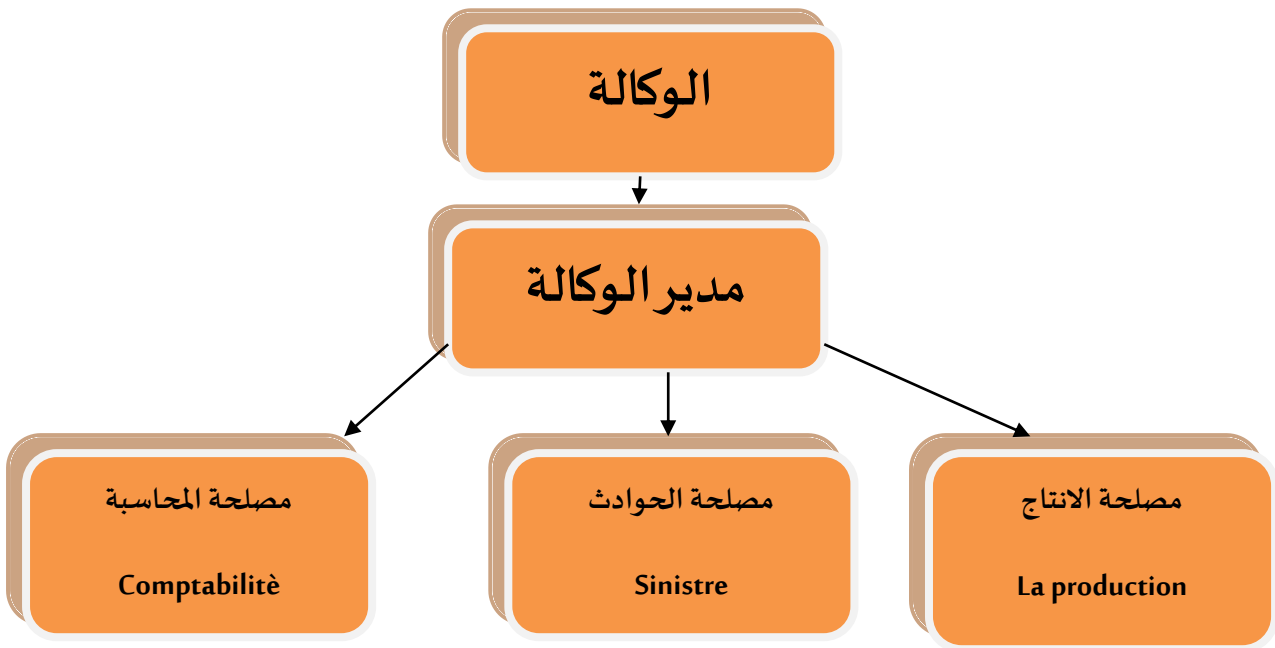
¹المصدر، وثائق مقدمة من الشركة الوطنية للتأمين SAA

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسات محل الدراسة

يُعدّ الهيكل التنظيمي لشركات التأمين عنصراً هاماً لضمان سير عملها بكفاءة وفعالية. فهو يُحدد مسؤوليات وأدوار كل قسم من أقسام الشركة، ويُساعد على التنسيق بين مختلف الإدارات والأقسام. في هذا المطلب سنتطرق لهياكل تنظيمية لبعض شركات التأمين في ولاية خنشلة.

1. الهيكل التنظيمي لشركة التأمين ALLIANCE – خنشلة¹:

الشكل رقم 05: يوضح الهيكل التنظيمي لشركة التأمين ALLIANCE – خنشلة -



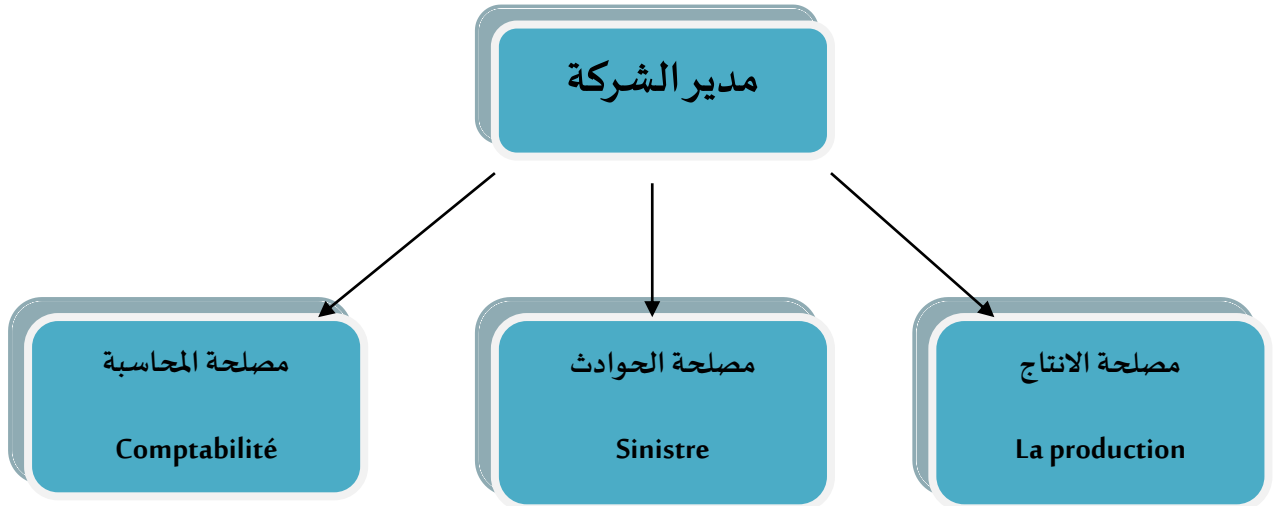
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مصادر مقدمة من شركة التأمين ALLIANCE –

خنشلة -

¹المصدر، وثائق مقدمة من لشركة التأمين ALLIANCE – خنشلة -

11. الهيكل التنظيمي لشركة الدولية التأمين وإعادة التأمين CIAR – خنشة¹:-

الشكل رقم 06: الهيكل التنظيمي لشركة الدولية التأمين وإعادة التأمين CIAR – خنشة

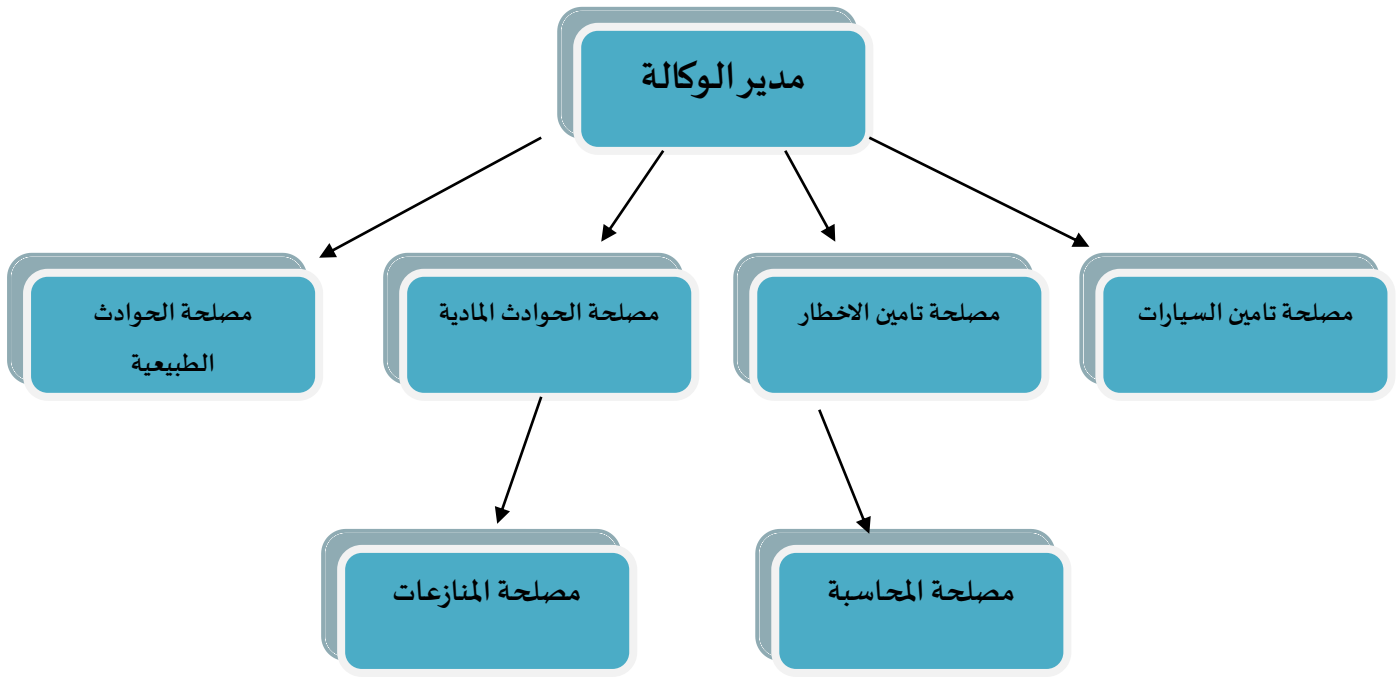


المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مصادر مقدمة من شركة الدولية التأمين وإعادة التأمين CIAR – خنشة –

¹المصدر، وثائق مقدمة من شركة الدولية التأمين وإعادة التأمين CIAR – خنشة –

111. الهيكل التنظيمي لشركة الوطنية للتأمين SAA- خنشة¹:

الشكل رقم 07: يوضح الهيكل التنظيمي لشركة الوطنية للتأمين SAA- خنشة-



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مصادر مقدمة من شركة الوطنية للتأمين SAA- خنشة-

المطلب الثالث: نظام المؤسسات محل الدراسة

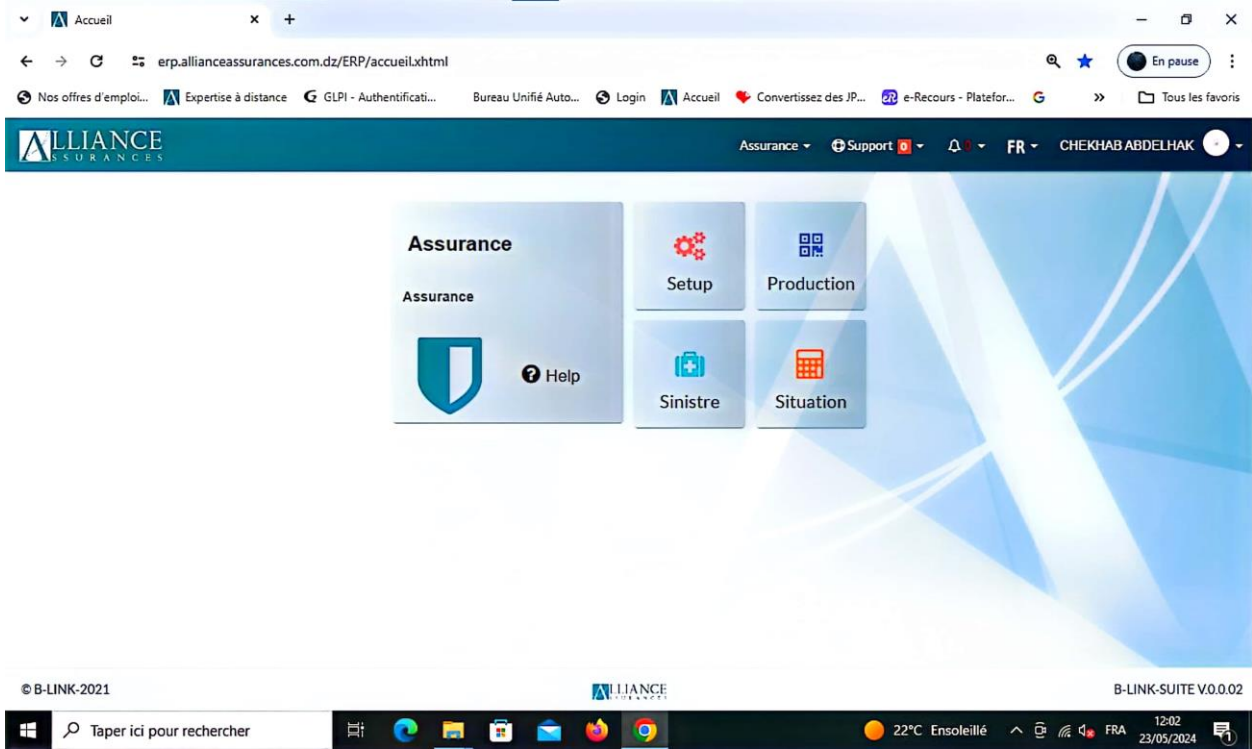
1. دراسة لنظام شركة التأمين ALIANCE:

نظام الإدارة الرقمية ALIANCE هو نظام شامل مصمم لتحسين كفاءة وفعالية عمليات الإدارة في المؤسسات. يعتمد النظام على أحدث التقنيات الرقمية ويهدف إلى تيسير عمليات التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم، إذ يعتبر نظام ALIANCE أداة قوية لتحسين كفاءة وفعالية العمليات الإدارية في المؤسسات. على الرغم من التحديات التي قد تواجه تنفيذ النظام، إلا أن الفوائد المحتملة تجعل الاستثمار فيه خيارًا استراتيجيًا مربحًا.

¹المصدر، وثائق مقدمة من شركة الوطنية للتأمين SAA- خنشة-

من خلال التخطيط الجيد والتدريب المستمر والمتابعة الدقيقة، يمكن تحقيق أقصى استفادة من النظام وتحقيق التحول الرقمي المنشود في الإدارة.

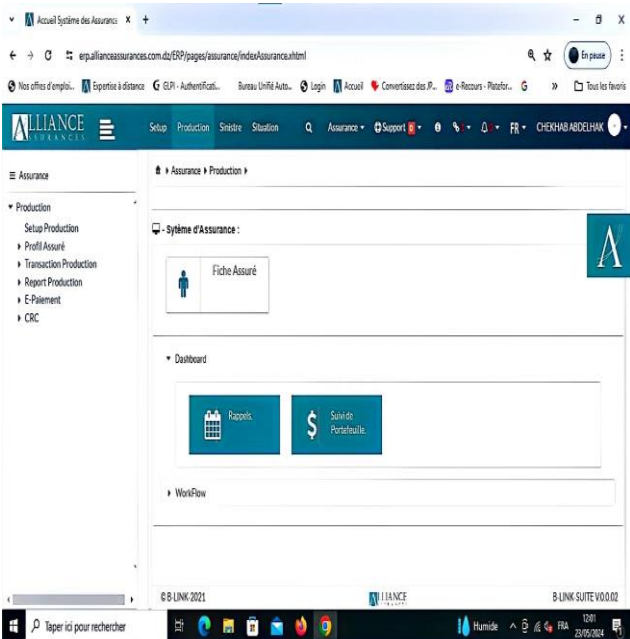
الشكل رقم 08: واجهة النظام ALIANCE



المصدر: مصادر مقدمة من شركة الوطنية للتأمين ALIANCE - خنشة-

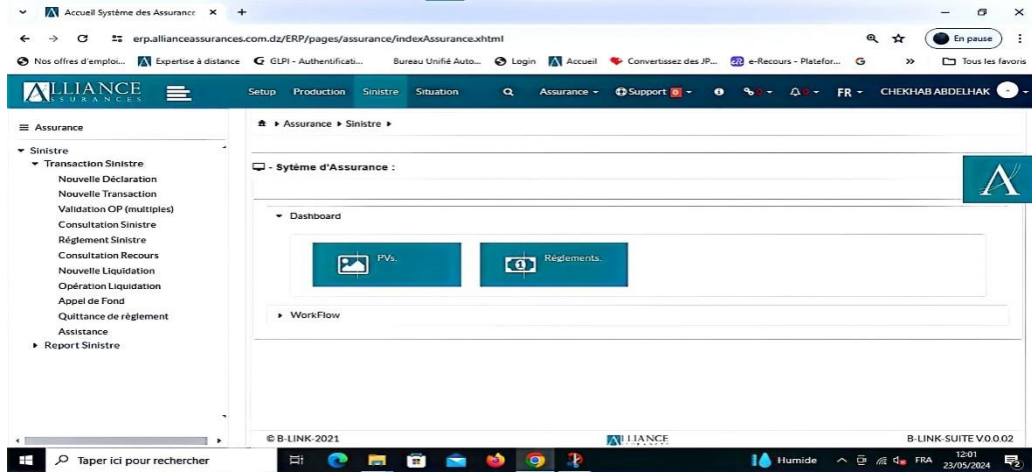
أ- مصلحة الإنتاج La production

- تأمين المركبات بجميع أنواعها.
- العقارات (تجارية، فلاحية، صناعية).
- تأمين المشاريع قبل البدء.
- تأمين الأشخاص (رحلات، اللاعبين، الجمعيات..) إلخ.



ب- مصلحة الحوادث Sinistre

- المعاملات المتعلقة بحوادث المرور (مادي، جسماني، الكوارث الطبيعية ...)
- منح تعويضات للزبائن.
- دفع تكاليف المحامين والخبراء، المحضر القضائي... إلخ من المعاملات.



مصلحة المحاسبة: Comptabilité

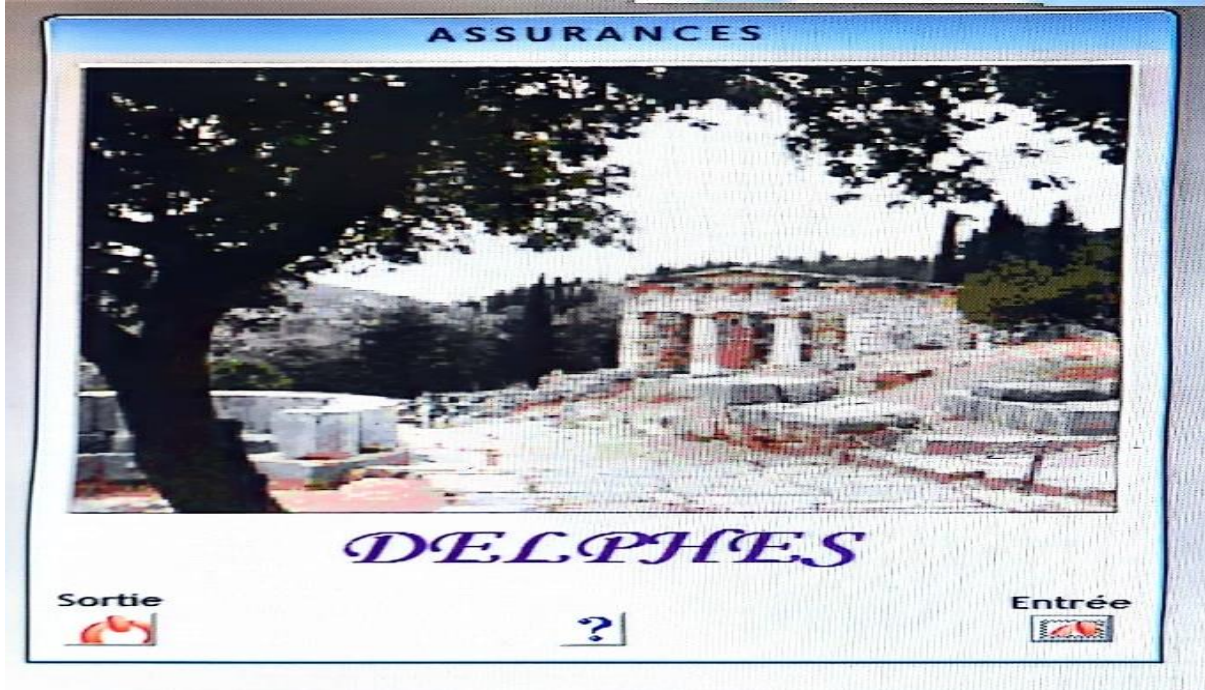
- دفع مستحقات الضرائب.
- دفع أجور العمال.
- التقارب البنكي.
- إرسال وضعية المؤسسة إلى المديرية في نهاية كل شهر.

II. دراسة لنظام DELPHSE للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين:

نظام الإدارة الرقمية DELPHSE هو نظام مصمم خصيصًا لتحسين عمليات الإدارة في الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين. CIAR يهدف النظام إلى زيادة الكفاءة التشغيلية، تحسين خدمة العملاء، وضمان الامتثال للتشريعات، يمكن للشركة تحقيق أقصى استفادة من النظام وضمان تقديم خدمات تأمينية عالية الجودة لعملائها.

واجهت نظام DELPHES:

الشكل رقم 09: واجهة النظام DELPHES

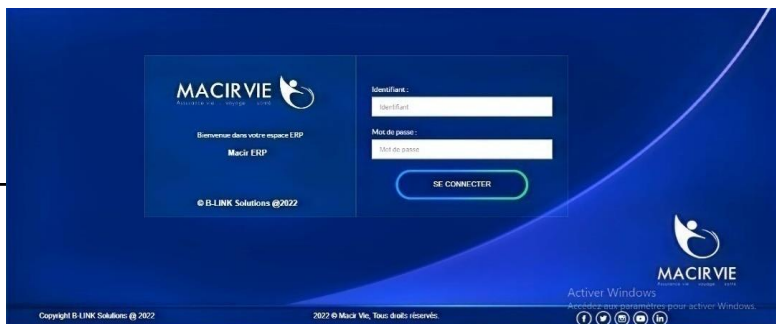


المصدر: من مصادر مقدمة من شركة الدولية التأمين وإعادة التأمين CIAR – خنشة –

أ- مصلحة الإنتاج La production

- إنشاء عقود التأمين في جميع المجالات (السيارات، المباني، الأراضي الزراعية، المواشي..) إلخ.

- التأمين على الحياة Macirvie



- تجديد العقود بأنواعها.

- التعامل مع العملاء.

ب- مصلحة الحوادث Sinistre

- المعاملات المتعلقة بحوادث المرور (مادي او جسماني).

- الكوارث الطبيعية.

- منح تعويضات للزبائن.

- دفع تكاليف المحامين والخبراء والمحضر القضائي.

مصلحة المحاسبة: Comptabilité

- دفع مستحقات الضرائب.

- دفع أجور العمال.

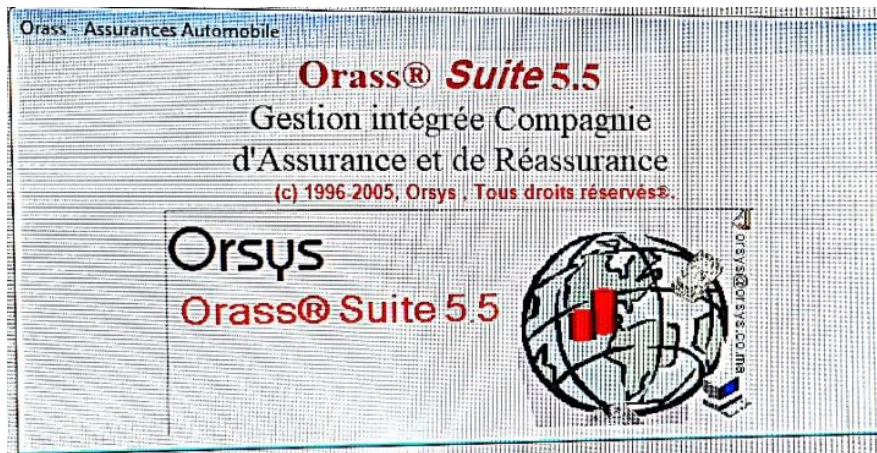
- التقارب البنكي.

- إرسال وضعية المؤسسة إلى المديرية في نهاية كل شهر.

III. نظام ORASS لشركة الوطنية للتأمين SAA:

هو نظام مصمم لتحسين عمليات الإدارة في الشركة الوطنية للتأمين SAA. يهدف النظام إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية، تحسين خدمة العملاء، وضمان الامتثال للتشريعات.

واجهة النظام ORASS:



أ- مصلحة الإنتاج: La Production

يسمح النظام بالتكفل الكامل بالعملية التأمينية في مرحلة الإنتاج وبطريقة أوتوماتكية، بحيث يمنح المفتاح (الرمز التسلسلي المناسب) إضافة إلى مختلف العناصر المكتملة للعملية كتحديد الشروط الخاصة لعقد التامين إلى التسجيل المحاسبي لقسط التامين. ما يسمح بتحرير مشروع لعقد التامين، والذي يبقى مخزنا إلى مرحلة التثبيت La Validation أو إلغاء العملية L'annulation.

ب- مصلحة الحوادث: sinister

تعتبر معالجة الحوادث عملية مشتركة بين كل المنتجات التأمينية، ولكن تختلف فقط في تحديد نوع الأحداث والأضرار.

ج- مصلحة المحاسبة: Comptabilité

تلعب مصلحة المحاسبة دورًا هامًا في شركات التأمين، حيث تُساهم في تنظيم العمليات المالية، وتقديم معلومات مالية دقيقة للإدارة وللجهات الخارجية، وضمان الامتثال للقوانين واللوائح المنظمة لعمل شركات التأمين.

The screenshot shows a software interface for 'Automobile - Encaissement'. At the top, there are input fields for 'No Police', 'Catégorie', 'Efel Du', 'Au', and 'Assuré'. Below these are two tabs: 'Quittances' and 'Encaissement', with 'Encaissement' selected. The main area contains a table titled 'Quittances à encaisser' with the following columns: 'No Quittance', 'Avml', 'Type', 'Efel', 'Prime Totale', 'Reliquat', 'Date Cotisé', 'Sort', and 'Date Sort'. The table has several rows, some of which are highlighted in blue. At the bottom of the table, there is a summary section labeled 'Total de la police' with two blue boxes for numerical values.

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة والوسائل المستخدمة

المطلب الأول: منهج الدراسة

تتمحور منهجية الدراسة وإجراءاتها حول الجانب التطبيقي، حيث يتم وصف وتفسير الإجراءات المتبعة للوصول إلى أسباب وأهداف الدراسة، بالإضافة إلى تحليل العوامل التي تؤثر فيها. يُركز البحث على مسؤوليات دور الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية، مما يشمل تحديد الطرق والأدوات المستخدمة في جمع البيانات الميدانية المتعلقة بموضوع الدراسة. يهدف هذا النهج إلى استخلاص النتائج وتعميمها، مما يساهم في تطوير الممارسات الحالية وتحسين فهمنا لهذا المجال..

أولاً: حدود الدراسة ومجتمع الدراسة

أ- حدود زمنية: من 1 أبريل 2024 إلى 1 ماي 2024

ب- حدود مكانية: (الشركة التأمينية alliance، الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين Ciar والشركة الوطنية للتأمين SAA).

- العينة المختارة:

تتمثل العينة المختارة من مجتمع الدراسة فيما يلي:

✓ عمال من مختلف المستويات داخل عدة شركات تأمينية.

ثانياً: عينة الدراسة

تم تحديد عينة الدراسة بشكل مسبق قبل توزيع استمارة الاستبيان، حيث قمنا بتوزيع 37 استبياناً اعتمدنا في عملية التوزيع الاستمارات طريقة التسليم والاستلام المباشر.

المطلب الثاني: استبانة الدراسة

تمثل استمارة الاستبيان الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة لجمع البيانات والمعلومات من الواقع، والمتمثلة في آراء وجهات نظر عمال الشركات التأمينية حول مشكلة الدراسة. ولكي تكون الاستمارة دقيقة ومنظمة في شكلها العلمي من حيث البساطة والوضوح والمضمون ولقد تضمنت جزئين. تضمن الاستبيان مقدمة من أجل تقديم الموضوع المستقصي منهم، وتعريفهم الأكاديمي، لذلك تم تقديم الدراسة على أساس أنها في إطار أكاديمي، كما بينا أن جميع المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستحضر بالسرية التامة ولن تستخدم إلا للأغراض البحث العلمي كما احتوى الاستبيان على 3 صفحات تتضمن 19 سؤالاً.

الجزء الأول: البيانات الديمغرافية عن الأفراد وهي الجنس والفئة العمرية، المؤهل العلمي.

الجزء الثاني: متعلق بفرضيات الدراسة حيث تتضمن 16 سؤال والتي من شأنها أن تعالج مشكلة الدراسة، كما قسمت هذه الأسئلة إلى محورين حيث المحور الأول يحتوي على 3 أبعاد، بحسب نوع كل مسؤولية

✓ البعد الأول: البنية التحتية (4 أسئلة) من 1 إلى 4

✓ البعد الثاني: العمليات الالكترونية (3 أسئلة) من 5 إلى 7

✓ البعد الثالث: الثقافة التنظيمية (3 أسئلة) من 8 إلى 10

المحور الثاني: الخدمة التأمينية (6 أسئلة) من 11 إلى 16

وقد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس ليكرت الخماسي والذي تحمل خمس إجابات وهذا حتى يتسنى لنا تحديد آراء العينة لفقرات الاستبيان ويسهل بالتالي ترميز الإجابات كما هو مبين في الجدول التالي "

جدول رقم (2): مقياس ليكرت الخماسي

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

المصدر: (عز عبد الفتاح، 2013 من كتاب استكشاف التحليل الإحصائي والبوتستراب؛ مقياس ليكرت)

ثانيا: الخصائص السيكومترية للمقياس

أ- ثبات الأداة

ثبات الاستبيان يشير إلى استمرار موثوقيته وملاءمته لغاياته المحددة عبر فترة زمنية محددة. يتعلق هذا بقدرة الاستبيان على قياس نفس الظاهرة بشكل متسق وثابت عبر مرات متعددة أو عبر مجموعات مختلفة من الأفراد. في سياق البحوث والدراسات، يهدف تحقيق ثبات الاستبيان إلى ضمان جودة البيانات المحسولة وصحة الاستنتاجات المستندة إليها. هناك عدة معادلات وطرق إحصائية تستخدم لتقييم ثبات الاستبيان وضمان استمراريته في تقديم نتائج دقيقة وموثوقة.

في دراستنا تم التحقق من ثبات عبارات محور الاستبيان الدراسة، من خلال استخدام طريقة معامل

ألفا كرونباخ.

الجدول (3): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

عبارات الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
16	0.845

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V27

من خلال بيانات الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ في جميع أبعاد الاستبيان هي أكبر من الحد الأدنى 0.5 حيث القيمة الإجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0.845، فهذا يعني أن الاستبيان يتمتع بثبات عالي، أي أنه يقيس الظاهرة بشكل متسق وثابت، ويمكن الاعتماد عليه في جمع البيانات واستخدامها في التحليل والاستنتاجات بشكل موثوق به. وبالتالي يمكن تعميم هذه الدراسة.

ب- طريقة التجزئة النصفية سبيرمان براون

تستخدم طريقة التجزئة النصفية كطريقة أخرى لاختيار ثبات الاستبيان لمحاورة الإجمالية وحتى لأبعاد كل محور، وذلك عن طريق تقسيم فقرات الاستبيان إلى جزئين، حيث الجزء الأول مخصص للأسئلة الفردية (س، 1، س، 3، س، 5، الخ) والجزء الثاني مخصص للأسئلة الزوجية (س، 2، س، 4، س، 6، الخ)، حيث يتم حساب معامل ألفا كرونباخ لكل جزء مستقل، ثم حساب معامل الارتباط بين الأسئلة الفردية والزوجية، ثم إجراء عملية تصحيح هذا المعامل وذلك باستخدام معامل سبيرمان براون المعدل للمعامل الأول Half Split. والجدول الموالي يبين لنا ذلك:

الجدول (4): قياس الثبات بالتجزئة النصفية.

العينة	معادل الارتباط قبل التصحيح	تصحيح المعامل بمعادلة سبيرمان براون
30	0.853	0.920

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V27

من خلال الجدول نلاحظ أن التجزئة النصفية وصلت الى 0.853 وبعد التصحيح المعامل بمعادلة سبيرمان براون 0.920 وهي قيمة عالية وبالتالي فإن الاستبيان ثابت.

الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

الصيغة المستخدمة هي واحدة من أدوات قياس صدق الأداة الدراسية، حيث يتم استخدامها لتقييم مدى تحقق الأهداف المقصودة من الأداة الاستبانة. يهدف استخدام هذه الصيغة إلى قياس العلاقة بين الدرجة الإجمالية لكل فقرة والدرجة الإجمالية للمحور الذي تتبع له، بالإضافة إلى العلاقة بين الدرجة الإجمالية لكل محور والدرجة الإجمالية للأداة الاستبانة ككل.

وإحصائياً نعبر عن الصدق من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون، والجدول التالي تبين نتائج حساب الصدق الإتساق الداخلي لفقرات مقياس المساندة الاجتماعية كما هو موضح في الجدول الآتي.

جدول (5): يوضح معامل ارتباط عبارات البعد الأول البنية التحتية.

العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	**0.877	0.001
02	**0.889	0.001
03	*0.403	0.027
04	**0.719	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

تشير المعطيات الواردة في الجدول أن جميع قيم مصفوفة ارتباط الفقرات دالة إحصائياً مما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي للفقرات حيث تراوحت المعاملات بين 0.889 الى 0.403 وهي قيم دالة إحصائياً على مستوى دلالة اقل من 0.05 وهذا بالتالي يعبر عن صدق عبارات البعد الأول البنية التحتية في قياس ما وضع من أجل قياسه.

جدول (6): يوضح معامل ارتباط عبارات البعد الثاني العمليات الالكترونية.

العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
05	**0.823	0.001
06	**0.694	0.001
07	**0.614	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير المعطيات الواردة في الجدول أن جميع قيم مصفوفة ارتباط الفقرات دالة إحصائيا مما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي للفقرات حيث تراوحت المعاملات بين 0.823 إلى 0.694 وهي قيم دالة إحصائيا على مستوى دلالة اقل من 0.05 وهذا بالتالي يعبر عن صدق عبارات البعد الثاني العمليات الإلكترونية في قياس ما وضع من أجل قياسه.

جدول (7): يوضح معامل ارتباط عبارات البعد الثالث الثقافة التنظيمية.

العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
08	**0.578	0.001
09	**0.699	0.001
10	*0.777	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير المعطيات الواردة في الجدول أن جميع قيم مصفوفة ارتباط الفقرات دالة إحصائيا مما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي للفقرات حيث تراوحت المعاملات بين 0.777 إلى 0.578 وهي قيم دالة إحصائيا على مستوى دلالة اقل من 0.05 وهذا بالتالي يعبر عن صدق عبارات البعد الثالث الثقافة التنظيمية في قياس ما وضع من أجل قياسه.

جدول (8): يوضح معامل ارتباط عبارات المحور الثاني الخدمة التأمينية.

العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
11	**0.749	0.001
12	**0.823	0.001
13	**0.769	0.001
14	*0.448	0.013
15	**0.697	0.001
16	**0.789	0.001

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير المعطيات الواردة في الجدول أن جميع قيم مصفوفة ارتباط الفقرات دالة إحصائياً مما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي للفقرات حيث تراوحت المعاملات من 0.448 إلى 0.823 وهي قيم دالة إحصائياً على مستوى دلالة أقل من 0.05 وهذا بالتالي يعبر عن صدق عبارات المحور الثاني الخدمة التأمينية. في قياس ما وضع من أجل قياسه.

ثالثاً: اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorove-simirnov

لاختبار الأدوات الإحصائية المناسبة من أجل تحليل إجابات أفراد العينة الدراسة واختبار صحة الفرضيات يجب أولاً أن نتعرف طبيعة توزيع البيانات العينة وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات. وعليه ومن أجل اختبار طبيعة التوزيع نحتاج إلى وضع فرضيتين هما فرضية العدم والفرضية البديلة، على اعتبار أن فرضية العدم خاضعة للاختبار أي أنها قد تكون غير صحيحة، مما يتطلب وضع الفرضية البديلة H1 الفرضية الصفرية H_0 كم يلي:

✓ H_0 : بيانات تتبع التوزيع الطبيعي

✓ H_1 : بيانات لا تتبع التوزيع

يُعتبر اختبار كولموغوروف-سميرنوف أحد الأساليب الشائعة المستخدمة لفحص الانحراف عن التوزيع الطبيعي، إذ يمكن أن يكون للبيانات توزيعات أخرى مختلفة مثل التوزيع غير الطبيعي أو التوزيع ذو الذيل الثقيل وغيرها. قاعدة: إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ أو مستوى المعنوية أكبر من 0.05 فإن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الجدول رقم (9): القيمة الإحصائية للاختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorove-simironov

النتيجة	Kolmogorov-Smirnov		محاور الاستبانة	
	مستوى الدلالة	القيمة الإحصائية		
يتبع التوزيع الطبيعي	0.200	0.087	الادارة الرقمية	1
لا يتبع التوزيع الطبيعي	0.078	0.151	جود الخدمات التأمينية	2
يتبع التوزيع الطبيعي	0.200	0.109	جميع فقرات الاستبانة	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V27

من خلال نتائج الجدول أعلاه نجد أن مستوى الدلالة Sig أكبر من 0.05 في جميع محاور الاستبيان، وبالتالي نقبل الفرض الصفري H0 بأن بيانات العينة تتبع التوزيع الطبيعي.

ب. الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

التكرارات والنسب المئوية: لتحديد استجابات أفراد المجتمع الدراسة.

المتوسط الحسابي: لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية.

الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف أو تشتت استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي

معامل الارتباط: لمعرفة رجة الارتباط بين عبارات الاستبانة والمحور الذي تنتهي إليه كل عبارة من عباراتها وبين الدرجة الكلية الاستبانة

ألفا كرونباخ: لاختبار مدى ثبات أداة الدراسة.

المبحث الثالث: عرض ومناقشة الدراسة الميدانية

يشتمل هذا المبحث على مطلبين، المطلب الأول يعرض نتائج الدراسة ومناقشتها، أما المطلب الثاني

سنحاول من خلاله تحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار الفرضيات ومناقشتها.

المطلب الأول: الأساليب الإحصائية المتبعة.

من خلال هذا المطلب القيام بعرض النتائج المتوصل إليها باستخدام الأدوات الإحصائية والبرامج

المستعملة في معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

المطلب الثاني: خصائص العينة

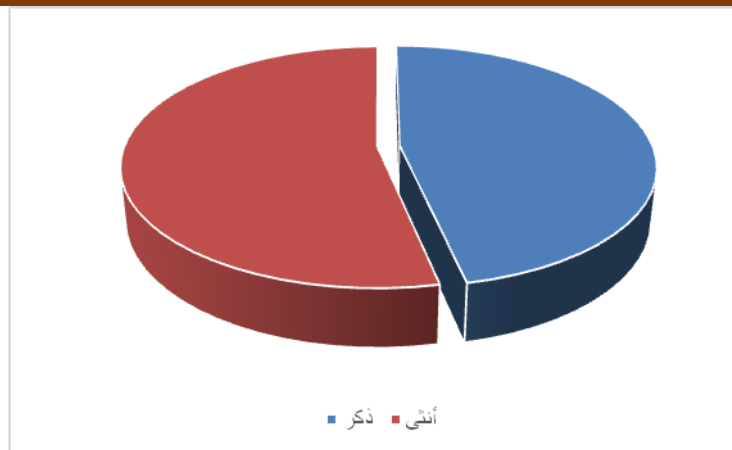
الجدول (10) يمثل خصائص العينة المدروسة

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
01	الجنس	ذكر	14	46,7
		أنثى	16	53,3
02	الفئة العمرية	من 25 الى 30 سنة	10	33,3
		من 31 الى 40 سنة	8	26,7
		من 41 الى 50 سنة	12	40
		من 51 سنة فأكثر	0	0
03	المؤهل العلمي	ليسانس	4	13,3
		ماستر	16	53,3
		دكتوراه	6	20
		تقني سامي	4	13,3
		تأهيل جامعي	0	0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V27

أ- حسب متغير الجنس

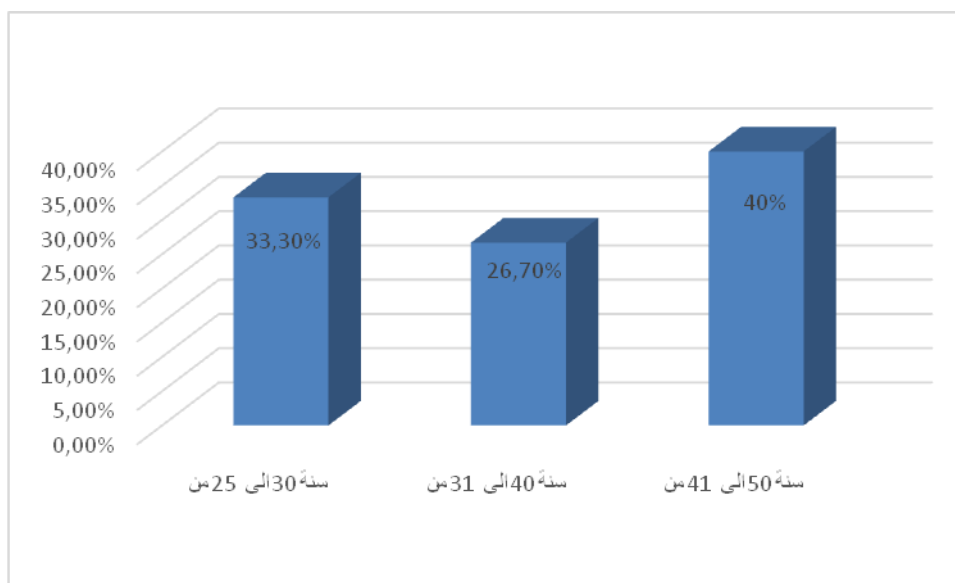
من خلال الجدول أعلاه متغير الجنس بلغت نسبة الإناث 53.3 ثم الذكور بنسبة 46.7.



الشكل رقم (10): يمثل خصائص العينة حسب متغير الجنس

ب- حسب متغير العمر

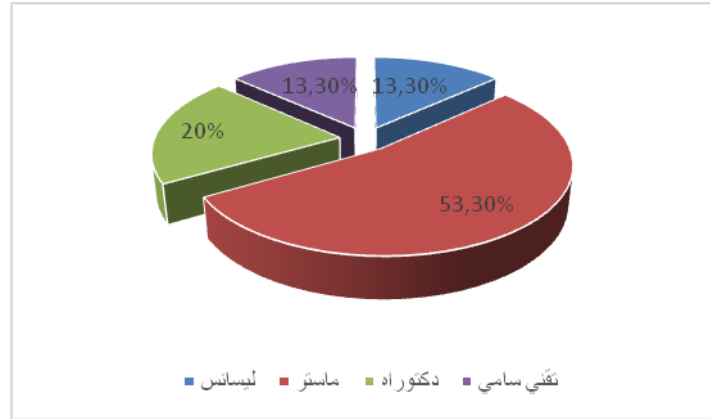
من خلال نتائج الجدول أعلاه خصائص العينة المدروسة حسب متغير الفئة العمرية من 41 الى 50 سنة هي الاولى بنسبة 40 ثم من 25 الى 30 سنة بنسبة 33.3 ثم من 31 الى 40 بنسبة 26.70



الشكل (11). يمثل خصائص العينة حسب متغير العمر

ج- حسب متغير المؤهل العلمي

من خلال نتائج الجدول أعلاه خصائص العينة المدروسة حسب متغير المؤهل العلمي أغلبهم ماجستير بنسبة 53.30 ثم دكتوراه بنسبة 20 ثم نسبة 13.30 لكلا من المؤهلين ليسانس وتقني سامي وهذا راجع لسياسات شركات التأمين على وجوب توفر مؤهل علمي أكاديمي أو يعادله من أجل التوظيف في المنصب.



الشكل (12). يمثل خصائص العينة حسب المؤهل العلمي

المطلب الثالث: دراسة النتائج المتعلقة بأراء المستجوبين اتجاه محاور الاستبيان

أولاً: وصف إجابات عينة الدراسة

لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الإنسانية "Statistical Package for Social Sciences" والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور البحث، تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.80 = 5/4) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

الرأي	المتوسط المرجح
غير موافقة بشدة	من 1.00 وحتى 1.80
غير موافقة	من 1.81 وحتى 2.60
محايدة	من 2.61 وحتى 3.40
موافقة	من 3.41 وحتى 4.20
موافقة بشدة	من 4.21 وحتى 5.00

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثانيا: اتجاه آراء المستجوبين

الجدول رقم (11): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأولى البنية التحتية.

الإتجاه العام	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					العبارات	الرقم	
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
موافقة بشدة	0.507	4.53	0	0	0	14	16	ت	تتوفر المؤسسة على الأجهزة و البرامج اللازمة لتقديم الخدمات الرقمية	01
			/	/	/	46.7	53.3	ن		
موافقة	1.257	3.93	2	4	0	12	12	ت	تتوفر المؤسسة على شبكة انترنت ذات جودة و سرعة	02
			6.7	13.3	/	40	40	ن		
موافقة بشدة	0.498	4.60	0	0	0	12	18	ت	تتوفر المؤسسة على أنظمة معلومات أمنة	03
			/	/	/	40	60	ن		
موافقة بشدة	0.507	4.46	0	0	0	16	14	ت	تتوفر المؤسسة على خدمات الرقمية سهلة الاستخدام	04
			/	/	/	53.3	46.7	ن		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V27

يتضح من خلال مطالعة البيانات الواردة في الجدول رقم () أن المتوسطات الحسابية بالنسبة لعينة الدراسة، قد تراوحت بين 3.93 و4.53، وان العبارة رقم (1) التي تنص على "تتوفر المؤسسة على الأجهزة والبرامج اللازمة

لتقديم الخدمات الرقمية " هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، وبمتوسط حسابي بلغ 4.53 بانحراف المعياري فقد بلغ 0.507، في حين أن العبارة رقم (2) والتي تنص على أن "تتوفر المؤسسة على شبكة انترنت ذات جودة وسرعة" احتلت المرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي والذي بلغ 3.93، ذلك بانحراف معياري بلغ 1.275. أي أن بصفة عامة يتضح بأن آراء أفراد العينة بالنسبة لهذا المحور بشكل إيجابي حيث بلغ متوسط 4.38 وهو أكثر من المتوسط الحسابي الفرضي لمقياس ليكرت الخماسي والذي يقدر بـ 3 بينما بلغ الانحراف المعياري الإجمالي 0.530 مما يدل على توافق في أجوبة العينة حول هذا البعد.

الجدول رقم (12): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني العمليات الالكترونية.

الرقم	العبارات	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
05	يتم التواصل مع العملاء عبر القنوات الرقمية بسهولة	ت	10	18	02	0	4.26	0.583	موافقة بشدة
		ن	33.3%	60%	/	/			
06	آليات معالجة المعاملات الرقمية تتم بسرعة	ت	4	26	0	0	4.13	0.345	موافقة
		ن	13.3%	86.7%	/	/			
07	تتوفر المؤسسة على أنظمة معلومات آمنة	ت	10	20	0	0	4.33	0.479	موافقة بشدة
		ن	20%	80%	/	/			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V27

يتضح من خلال مطالعة البيانات الواردة في الجدول رقم (12) أن المتوسطات الحسابية بالنسبة لعينة الدراسة، قد تراوحت بين 4.13 و4.33، وان العبارة رقم (7) التي تنص على "تتوفر المؤسسة على أنظمة معلومات آمنة" هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، وبمتوسط حسابي بلغ 4.33 بانحراف المعياري فقد بلغ 0.479، في حين أن العبارة رقم (06) والتي تنص على أن آليات معالجة المعاملات الرقمية تتم بسرعة " احتلت المرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي والذي بلغ 4.13، ذلك بانحراف معياري بلغ 0.345.

أي أن بصفة عامة يتضح بأن آراء أفراد العينة بالنسبة لهذا البعد بشكل إيجابي حيث بلغ متوسط 4.24 وهو أكثر من المتوسط الحسابي الفرضي لمقياس ليكرت الخماسي والذي يقدر بـ 3 بينما بلغ الانحراف المعياري الاجمالي 0.336 مما يدل على توافق في اجوبة العينة حول هذا البعد.

الجدول رقم (13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث العمليات الثقافية التنظيمية.

الرقم	العبارات	التكرارات والنسب المئوية					الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
08	المؤسسة مستعدة للتغيير والتكيف مع متطلبات الإدارة الرقمية	06	24	0	0	0	موافقة بشدة	0.406	4.20
		20%	80%	/	/	/			
09	التزام الموظفين بقيم ومبادئ الإدارة الرقمية	18	10	2	0	0	موافقة بشدة	0.628	4.53
		60%	33.3%	6.7%	/	/			
10	الادارة العليا تدعم الاعتماد على الإدارة الرقمية	10	14	4	02	0	موافقة ب	0.868	4.06
		33.3%	46.7%	13.3%	6.7%	/			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V27

يتضح من خلال مطالعة البيانات الواردة في الجدول رقم (13) أن المتوسطات الحسابية بالنسبة لعينة الدراسة، قد تراوحت بين 4.06 و4.53، وأن العبارة رقم (09) التي تنص على التزام الموظفين بقيم ومبادئ الإدارة الرقمية، وبمتوسط حسابي بلغ 4.53 بانحراف المعياري فقد بلغ 0.628 في حين أن العبارة رقم (10) والتي تنص على أن الإدارة العليا تدعم الاعتماد على الإدارة الرقمية " احتلت المرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي والذي بلغ 4.06، ذلك بانحراف معياري بلغ 0.868.

أي أن بصفة عامة يتضح بأن آراء أفراد العينة بالنسبة لهذا البعد بشكل إيجابي حيث بلغ متوسط 4.26 وهو أكثر من المتوسط الحسابي الفرضي لمقياس ليكرت الخماسي والذي يقدر بـ 3 بينما بلغ الانحراف المعياري الإجمالي 0.449 مما يدل على تجانس في أجوبة العينة حول هذا البعد.

الجدول رقم (14): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول مهمة محافظ الحسابات

الرقم	العبارات	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الإتجاه العام
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة			
11	قلة الأخطاء في المعاملات التأمينية المقدمة عبر القنوات الرقمية	14	14	2	0	0	4.40	0.621	موافقة بشدة
		46.7%	46.7%	13.3%	/	/			
12	اكتمال المعلومات المقدمة للعملاء عبر القنوات الرقمية	12	14	0	0	4	4.13	0.973	موافقة بشدة
		40%	46.7%	/	/	13.3%			
13	مصدقية المعلومات المقدمة للعملاء عبر القنوات الرقمية	14	14	0	2	0	4.33	0.802	موافقة بشدة
		46.7%	46.7%	/	6.7%	/			
14	سهولة الوصول الى الخدمات التأمينية عبر القنوات الرقمية	16	10	2	2	0	4.33	0.884	موافقة بشدة
		53.3%	33.3%	6.7%	6.7%	6.7%			
15	توفر الخدمات التأمينية رقميا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع	12	8	4	6	0	3.86	1.16	موافقة بشدة
		40%	26.7%	13.3%	20%	/			
16	إمكانية الوصول الى الخدمات التأمينية من أي مكان.	12	10	0	8	0	3.86	1.224	موافقة بشدة
		40%	33.3%	/	26.7%	/			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V27

يتضح من خلال مطالعة البيانات الواردة في الجدول رقم (14) أن المتوسطات الحسابية بالنسبة لعينة الدراسة، قد تراوحت بين 3.86 و4.40، وان العبارة رقم (11) التي تنص على علة الأخطاء في المعاملات التأمينية المقدمة عبر القنوات الرقمية، وبمتوسط حسابي بلغ 4.40 بانحراف معياري بلغ 0.621 في حين أن العبارة رقم (16) والتي تنص على إمكانية الوصول الى الخدمات التأمينية من أي مكان. احتلت المرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي والذي بلغ 3.86، ذلك بانحراف معياري بلغ 1.224.

أي أن بصفة عامة يتضح بأن اراء أفرادالعينة بالنسبة لهذا البعد بشكل إيجابي حيث بلغ متوسط 4.15 وهو أكثر من المتوسط الحسابي الفرضي لمقياس ليكرت الخماسي والذي يقدر بـ 3 بينما بلغ الانحراف المعياري الإجمالي 0.675 مما يدل على تجانس في أجوبة العينة حول هذا البعد.

اختبار الفرضية الأولى:

صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة:

الفرضية الصفرية (H_0): لا تساهم الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية البديلة (H_1): تساهم الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية عند مستوى الدلالة 0.05.

ج. الأدوات الإحصائية لاختبار الفرضية:

لتحقق من صحة الفرضية سوف يتم استخدام (t-test) ويفيد هذا الاختبار في الكشف عما إذا كان دال إحصائيا بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي $\mu=48$.

د. مستوى الدلالة المعتمد في البحث لاختبار الفرضية:

فتم اختيار مستوى الدلالة 0.05 وهو الأكثر شيوعا واستخداما في البحوث، اما درجة الحرية df فإن درجة الحرية تساوي عدد العينة -1

$$DF=30-1=29$$

هـ-قاعدة اتخاذ القرار في اختبار الفرضية:

تقارن بين قيمة مستوى المعنوية المحسوبة باستخدام برنامج SPSS مع مستوى الدلالة المعتمد 0.05 فإذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ اقل أو تساوي من مستوى الدلالة 0.05 فإننا نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

الجدول رقم (15): الفروق بين المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على إجمالي عبارات المحور الأول والثاني مع المتوسط الفرضي.

T	مستوى المعنوية Sig	مستوى الدلالة	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية
14.52	0.001	0.05	48	67.76	7.26	29

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V27

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا:

أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على إجمالي عبارات المحور الأول والثاني حيث بلغ 67.76 والانحراف المعياري 7.26 وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي 48 والفرق بينهما موجب حيث بلغ 19.76 أي أن مساهمة الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية دال إحصائياً حيث قيمة الاحتمال 0.001 أي اقل من مستوى الدلالة 0.05.

وبناء على قاعدة اتخاذ القرار فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة: تساهم الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية عند مستوى الدلالة 0.05.

ج. الأدوات الإحصائية لاختبار الفرضية

لتحقق من صحة الفرضية سوف يتم استخدام (ETA square) ويفيد هذا الاختبار في الكشف عما إذا كان هناك تأثير دال إحصائياً بين المتغيرين.

د. مستوى الدلالة المعتمد في البحث لاختبار الفرضية.

فتم اختيار مستوى الدلالة 0.05 وهو الأكثر شيوعاً واستخداماً في البحوث، أما درجة الحرية df فإن درجة الحرية تساوي عدد العينة - 1

هـ- قاعدة اتخاذ القرار في اختبار الفرضية.

القواعد الأساسية هي:

✓ $\eta^2 = 0.01$ يشير إلى تأثير صغير؛

✓ $\eta^2 = 0.06$ يشير إلى تأثير متوسط؛

✓ $\eta^2 = 0.14$ يشير إلى تأثير كبير؛

الجدول (16): اختبار الفرضيات الفرعية

نتيجة العلاقة بين المتغيرات	القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار البسيط		متغير تابع	متغير مستقل	اختبار الفرضيات الفرعية
	R ²	R	مستوى المعنوية Sig	قيمة F محسوبة			
وجود علاقة	0.193	0.439	0,015	6.69	جودة خدمات التأمينية	البنية التحتية	الفرضية الفرعية الأولى
وجود علاقة	0.324	0.569	0,001	13.43		العمليات الالكترونية	لفرضية الفرعية الثاني
	0.303	0.550	0.002	12.14		الثقافة التنظيمية	الفرضية الفرعية الثالثة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V2

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة :

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير البنية التحتية في تحسين جودة الخدمات التأمينية عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية الصفرية (H_1) يوجد تأثير البنية التحتية في تحسين جودة الخدمات التأمينية عند مستوى الدلالة 0.05

من خلال نتائج الجدول رقم (16) نجد أن معامل ارتباط بيرسون بين البنية التحتية والخدمات التأمينية بلغ 0.439 وهو دال إحصائياً حيث قيمة F المحسوبة: 6.69 أكبر من قيمة F الجدولية: عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية (1، 29). أي توجد علاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع -كذلك قيمة معامل التفسير بلغ 0.193 ومنه البنية التحتية تفسر بـ 43.9% وهو أكبر من 14% أي يوجد تأثير كبير للبنية التحتية في تحسين جودة الخدمات التأمينية في المؤسسة محل الدراسة.

وبناء على قاعدة اتخاذ القرار فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة: يوجد تأثير التحتية في تحسين جودة الخدمات التأمينية عند مستوى الدلالة 0.05 في المؤسسة محل الدراسة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة

الفرضية الصفرية (H_3): لا يوجد تأثير للعمليات الرقمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية عند مستوى الدلالة 0.05

الفرضية الصفرية (H_{13}): يوجد تأثير للعمليات الرقمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية عند مستوى الدلالة 0.05

من خلال نتائج الجدول رقم (16): نجد أن معامل ارتباط بيرسون بين العمليات الرقمية وجودة الخدمات التأمينية بلغ 0.569 وهو دال إحصائياً حيث قيمة F المحسوبة: 13.43 أكبر من قيمة F الجدولية: عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية (1، 29). أي توجد علاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع -كذلك قيمة معامل التفسير بلغ 0.324 ومنه التحفيز يفسر 56.9% وهو أكبر من 14% أي يوجد تأثير كبير تأثير للعمليات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التأمينية في المؤسسة محل الدراسة.

وبناء على قاعدة اتخاذ القرار فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة: يوجد تأثير للعمليات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التأمينية عند مستوى الدلالة 0.05 في المؤسسة محل الدراسة.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الصفرية (H_4): لا يوجد تأثير للثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية عند مستوى الدلالة 0.05

الفرضية الصفرية (H_{14}): يوجد تأثير للثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية عند مستوى الدلالة 0.05

من خلال نتائج الجدول رقم (16): نجد أن معامل ارتباط بيرسون بين الثقافة التنظيمية وجودة الخدمات التأمينية بلغ 0.550 وهو دال إحصائياً حيث قيمة F المحسوبة: 12.14 أكبر من قيمة F الجدولية: عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية (1، 29). أي توجد علاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع -كذلك قيمة معامل التفسير بلغ 0.303 ومنه التحفيز يفسر 55% وهو أكبر من 14% أي يوجد تأثير كبير للثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية في المؤسسة محل الدراسة.

وبناء على قاعدة اتخاذ القرار فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة: يوجد تأثير للثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية عند مستوى الدلالة 0.05 في المؤسسة محل الدراسة.

خلاصة الفصل

لدراسة دور الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية، أجرينا دراسة في ثلاث مؤسسات تأمينية. كان الهدف من هذه الدراسة هو تطبيق الجانب النظري لمتغيري الدراسة على الجانب التطبيقي، مما ساعد في التعرف على إيجابيات تبني الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية.

في سبيل دراسة هذا الموضوع، قمنا بتوزيع استمارة استبيان شملت 30 استمارة تم اختبار صدقها وثباتها، حيث أعطت نتائج جيدة مكنت من الاعتماد عليها باستخدام أساليب إحصائية. بالإضافة إلى ذلك، تم تقديم مجتمع وعينة الدراسة وتحليل المعلومات الشخصية لأفراد العينة باستخدام التكرارات والنسب المئوية لتحديد مستوى إدراكهم لأسئلة الدراسة وطبيعة الموضوع.

لمعرفة اتجاهات إجابات المستجوبين ودرجة موافقتهم على عبارات محاور الاستبيان، قمنا بتحليل إجاباتهم باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري. أظهرت النتائج أن درجة إجابات أفراد العينة كانت مرتفعة نسبياً حول عبارات كل محور من محاور الدراسة.

للإجابة على إشكالية الدراسة وأسئلتها، قمنا باختبار صحة الفرضيات. تبين أن هناك تأثير إيجابي للإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية. كما أظهرت النتائج قبول الفرضية الرئيسية بالإضافة إلى قبول الفرضيات الفرعية الأولى والثانية والثالثة.

خاتمة

خاتمة

من خلال معالجة هذا الموضوع الذي تناول تفعيل الادارة الرقمية كآلية لتطوير الخدمة التأمينية، وإسقاط المفاهيم النظرية التي تم تناولها في الجانب النظري على الواقع التطبيقي لبعض شركات التأمين في السوق الجزائري، وفي محاولة منا للإجابة على إشكالية الدراسة وهي: ما مدى مساهمة الادارة الرقمية في تطوير الخدمة التأمينية؟ كان من الضروري إلقاء نظرة شاملة حول الخدمة التأمينية لنتقل لدراسة الإدارة الرقمية والتركيز على أهدافها وصولاً لدراسة سبل تفعيل الإدارة الرقمية لتعزيز جودة الخدمة التأمينية في الجزائر وذلك من خلال الدراسة التطبيقية التي قمنا بها على عينة من شركات التأمين في ولاية خنشلة وهذا عبر تقييم أجوبة بعض الموظفين بخصوص سبل تحسين الخدمات التأمينية وتسهيل وصولها لزبائن بسرعة وسهولة وكذا تكلفة منخفضة، والإشارة لأهمية التأمين في دعم الاقتصاد وتحقيق الشمول المالي. بناء على ما تم دراسته في الجانب النظري والتطبيقي سنقوم باختبار صحة الفرضيات لنتقل لعرض أهم ما توصلنا إليه من نتائج واقتراحات وآفاق تتعلق بالدراسة.

أولاً: نتائج الدراسة

من خلال ما تم التطرق له في هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي تم التوصل إلى مجموعة من

النتائج

1. النتائج التطبيقية :

قد أثبتت نتائج الدراسة الميدانية صحة الفرضية الرئيسية والتي مفادها تساهم الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05 وقد تم حسابها بطريقة t student و منحى الانحدار البسيط، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ 67.76 والانحراف المعياري 7.26 وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي 48 والفرق بينهما موجب حيث بلغ 19.76 أي أن مساهمة الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية دال إحصائياً حيث قيمة الاحتمال 0.001 أي أقل من مستوى الدلالة 0.05. وبالتالي تم قبول الفرضية وهذا يشير لوجود تأثير للإدارة الرقمية في تحسين جودة خدمات التأمينية.

2. نتائج النظرية:

نوجزها فيما يلي:

✓ تساعد الإدارة الرقمية في معالجة طلبات المواطنين وتقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر فعالية مما يساهم في تحسين جودة الخدمة التأمينية.

- ✓ تفعيل الإدارة الرقمية يعمل على تحسين كفاءة العمليات وذلك من خلال تقليل الوقت والجهد المبذولين.
- ✓ تسمح الإدارة الرقمية بالتخلص من العمليات الورقية، وتسريع معالجة طلبات التأمين.
- ✓ استخدام الإدارة الرقمية يؤدي إلى خدمة تأمينية جديدة، وخلق فرص لتطوير المنتجات.
- ✓ جودة الخدمة تساهم في بناء الثقة بين الشركة التأمينية والعملاء. عندما يشعر العميل بأن الشركة تقدم خدمة ممتازة، يصبح أكثر عرضة للتعامل معها والاعتماد عليها في حالات الطوارئ
- ✓ تتمكن شركات التأمين من الوصول إلى عملاء جدد عبر العالم وذلك بفضل تطبيق الإدارة الرقمية.
- ✓ تطبيق الإدارة الرقمية يعزز من التنافسية في قطاع التأمين.

ثانيا: نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

سيتم اختبار صحة الفرضية

انطلاقا مما تم التوصل اليه في الدراسة النظرية تبين أن:

الفرضية الاولى: البنية التحتية تلعب دورا هاما في تحسين جودة الخدمة التامينية وذلك من خلال تحسين كفاءة العمليات، امكانية الوصول الى الخدمات تعزيز الثقة في قطاع التأمين.

الفرضية الثانية: للعمليات الرقمية تاثير كبير على تحسين جودة الخدمات التامين حيث تعمل على تعزيز تجربة العملاء وتوسيع نطاق الوصول الى الخدمات التامينية وتحسين قدرة الشركات

الفرضية الثالثة: تلعب الادارة الرقمية دورا هاما في تحسين عمليات شركات التأمين وزيادة كفاءتها وفعاليتها .

ثالثا: أفاق الدراسة:

حاولت هذه الدراسة معالجة موضوع الإدارة الرقمية على أساس علاقتها بجودة الخدمة التأمينية، لكن نظرا لحدثة الموضوع، فقد يعتبر تمهيدا لدراسات أخرى تكون أكثر اتساعا وشمولا، ومحاولة تطبيقه في المؤسسات الخدمية عموما والتأمينية على وجه الخصوص، خاصة في ظل الندرة الكبيرة التي يعرفها الموضوع في الجزائر.

من هذا النطاق يمكن اقتراح جوانب أخرى يمكن بلورتها كإشكاليات للباحثين بخصوص الموضوع، للعمل على البحث فيها، نذكر منها:

✓ دور وأهمية جودة الخدمة التأمينية في جلب العملاء؛

✓ دور الرقمنة في عصره الإدارة الجزائرية؛

✓ الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية؛

رابعاً: توصيات والدراسة:

بناء على الدراسة التطبيقية والنتائج التي تم الحصول عليها، يمكن تقديم التوصيات الآتية:

✓ توسيع دائرة استخدام الإدارة الرقمية في الشركات، العمل على الحد من كافة المعوقات التي

تحد من تطبيق الإدارة الرقمية بشكل صحيح في الشركات.

✓ حماية الشبكات الداخلية للشركات باستخدام الكلمات السرية وتحديد الأشخاص المخول

لهم بالدخول إلى هذه الأنظمة.

✓ يجب التخطيط لتحديد احتياجات الشركة من الإدارة الرقمية.

قائمة المصادر والمراجع

1. مصطفى يوسف كافي، الادارة الالكترونية E-MANEGMENT، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا دمشق، 2011.
2. ابراهيم ابو النجا، التامين في القانون الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، الجزء الاول، الطبعة الثانية، 1992.
3. ابراهيم علي إبراهيم عبد ربه، مبادئ التامين، الدار الجامعية، القاهرة مصر، 2006، ص ص: 66-67.
4. جديدي المعراج، محاضرات في قانون التامين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، طبعة الثانية، 2007.
5. حميدة جميلة، الوجيز في عقد التامين، دراسة على ضوء التشريع الجزائري الجديد للتأمينات، دار الخلدونية، الجزائر، طبعة الأولى، 2012.
6. سعد غالب ياسين، الادارة الالكترونية وافاق تطبيقها، العربية المملكة السعودية، معهد الادارة العامة، دون طبعة، 2005.
7. عبد الناصر حيدر علي، دور الادارة الالكترونية في تخليق الحياة العامة ومكافحة الفساد الاداري، مكتبة السلام، دار الرباط، الطبعة الاولى، 2011.
8. فداء محمد حامد، الإدارة الالكترونية، طبعة الأولى، البداية ناشرون وموزعون، عمان، 2012، ص51.
9. فريد عبد الفتاح زين الدين، ادارة لجودة الشاملة في المؤسسات العربية، المنهج العلمي لتطبيق، القاهرة، 1996، دون طبعة.
10. فريد كورتال، آمال كحيله، تسويق الخدمات الفندقية، دار زمزم ناشرون وموزعون، عمان الاردن، الطبعة الاولى.
11. مامون سليمان الداركة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء والتوزيع، عمان الاردن، 2015، الطبعة الثانية.
12. محمد حسين منصور، أحكام التامين، الدار الجامعية الجديدة، مصر، طبعة الأولى، 2003، ص93.
13. نجم عبود، الإدارة والمعرفة الالكترونية الإستراتيجية، الوظائف والمجالات، عمان اليازوزي، دون طبعة، 2009.

14. هاني حامد، تسويق الخدمات، دار وائل، عمان، طبعة الأولى، 2002.
 15. هاني خلف الطراونة، نظريات الادارة الحديثة ووظائفها، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، طبعة الأولى، 2012.
- المجلات:
1. أثر جودة التأمينية على رضا الزبون بالشركة الجزائرية للتأمين واعادة التأمين- ام بواقي-، مجلة دراسات اقتصادية، مجلد1، عدد04، 2008.
 2. أحمد درويش، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم، نشرية تكنولوجيا الإدارة، العدد8، وزارة الدولة للتنمية الادارية، مصر، فيفري /مارس، 2007.
 3. بدر الدين يونس، مدخل لدراسة القانون تأمين مدخل محاضرات موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1، كلية الحقوق سنة 2021.
 4. بوحروود فتيحة، الدور الإستراتيجية للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين-دراسة تقييمية من منظور العملاء لجودة الخدمة بالشركة جزائرية للتأميناتCAAT، مجلة العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير-جامعة سطيف1- الجزائر 2012.
 5. بورني حناشي، جودة الخدمات التأمينية من وجهة نظر الزبون دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات وكالة الوادي، مجلة اقتصاد المال والأعمال، مجلد05 العدد 2 دون طبعة جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي الجزائر ديسمبر 2020.
 6. بوزكري الجلالي، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية، دراسة ميدانية بمركز الضرائب بتسمسيلت، مجلة جديد الاقتصاد، المجلد16، عدد1، جامعة تسمسيلت الجزائر، 2021.
 7. جودة الخدمات التأمين من وجهة نظر الزبون، دراسة حالة شركة الجزائرية للتأمين وكالة الوادي، مجلة اقصاد المال والاعمال، مجلد05، عدد02، ديسمبر2010.
 8. الشيكوأيوب، الإدارة الالكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة لونيبي علي، البليدة، الجزائر،
 9. عبد الكريم غريسي، شريف محمد، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد03، ديسمبر2015.
 10. عروبة رشيد علي البدران، عبد الرضا ناصر محسن، واقع الادارة الالكترونية في منظمات الخدمية وامكانية تطبيقها، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد10، العدد 37، 2014، ص117.

11. عمار مسعودة، عباس راضية، رقمنة خدمات التأمين الجزائرية نموذجا، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد13، العدد،02 جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، ديسمبر 2022.
12. محمد حسن قاسم، القانون المدني العقود المسماة، دراسات مقارنة منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2007.
13. محمد حسين منصور، احكام التأمين، دار الجامعية، مصر، الطبعة الاولى، 2003.
14. محمد عبد اللطيف زايد، السيد الشربيني الأشقر، علاء محمد شكري، هبة الله عبد الصبور أمين، التأمين الرقمي؛ دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي، المجلة العربية للإدارة، المجلد 39، العدد 01، المملكة العربية السعودية.
15. محمدي سميحة، بن سفيان الزهرة، إثر الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمة -دراسة حالة شركة التأمين SAA، بشار، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد7، جامعة طاهري محمد بشار الجزائر، ديسمبر 2018.
16. الهام شيلي، واقع تطبيق وظائف الادارة الالكترونية في المؤسسات الاقتصادية، دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية سكيكدة، عدد2009، 1.

المذكرات:

1. عبير ملاك، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالجزائر، مذكرة ماستر، تخصص إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة لونيبي على –بليدة-.
10. دراسة هاني عبد المنعم محمد حسن خليفة بعنوان: مدخل مقترح لاستخدام الادارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات – دراسة ميدانية بالتطبيق على الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي في جمهورية مصر العربية –، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر 2011.
2. لوناتسي خديجة، قرلزم إيمان، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء العاملين، دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر – وحدة البويرة-، مذكرة ماستر، تخصص ادارة اعمال، قسم علوم التسيير، جامعة أكلي محند اولحاج.2019.
3. سعيد بن معلا المعري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003.

4. أسماء الواسع، نهلة صيفي، دور الادارة الرقمية في تحسين أداء العاملين، دراسة حالة جامعة -محمد بوضياف-المسيلة-، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج.

5. بشاري كريم، التوجه التسويقي كمدخل لتطوير قطاع التأمين في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2012.

6. محمد بن جاب الله، أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية دراسة حول كفاءة شركات التأمين وأفاق استثمارها الإلكتروني، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة الجزائر 03، 2012-2013.

7. يحيى شريف سعاد وشيبي يمينة خالدية، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر 2019-2020.

8. قريشي جميلة، خيار إلهام، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات التأمينية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعملاء الأجراء-وكالة بومرداس-، مذكرة ماستر تخصص اقتصاد التأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد أمقران بومرداس، الجزائر، 2021-2022

9. جاب الله بلال والوالع غادة بعنوان: آفاق رقمنة قطاع التأمينات بالجزائر، مذكرة ماستر ضمن القرار الوزاري 1275 تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعرييج-، الجزائر 2022-2023.

المواقع الالكترونية:

1. أبحاث الدكتور عيد أحمد أبو بكر، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية بالأردن، متاحة على الموقع:

<https://www.zuj.edu.jo/?lang=ar> تاريخ الولوج 2024/05/13 ، 23.25

المراجع الأجنبية:

- 01Omer Ali BabikerLeather, the Effect of Information Technology On The Cooperative Insurance Industry Case Study: Shiekan Insurance And Rein– Sudan, International Journal Of Economics, Business And Accounting Research (Ijebbar), Vol-4, Issue-1, Jazan University Ksa.2020.
- 02Study on the Impact of Digitalization on the Insurance Industry: A Case Study of a Portuguese Insurance Company, by Pedro Que lhas Briton, Faculty of Economics, University of Porto, Portugal, 2020.
- 03Salman abood zbar,Haifa kadhim ibrahim: the role of digital transformation technology in raising operational efficiency within the management information system in Iraqi insurance companies, Kurdish studies, vol12 no02.2024.

الجريدة الرسمية:

1.المادة 09 من الأمر 59-07 المتعلق بالتأمينات الصادرة في 25 جانفي 1995 م، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الديمقراطية الشعبية، العدد 13، الصادر بتاريخ 08 مارس 1995 م.

الملاحق

الشركة الوطنية للتأمين SOCIÉTÉ NATIONALE D'ASSURANCE		الشروط الخاصة لعقد تأمين السيارات CONDITIONS PARTICULIÈRES DU CONTRAT D'ASSURANCE AUTOMOBILE		وفقا للشروط العامة النموذجية الحاملة للتأشيرة رقم 01 المؤرخة في 2010/03/15 و م/م ت. التي يقر المكتب بالإطلاع عليها و بناء على الشروط الخاصة التالية و الاتفاقية الخاصة المحتمل إلحاقها تؤمن الشركة الوطنية للتأمين :			
Police Direction Régionale : 00029 Direction Régionale BATNA Agence : KHENCHELA Code : 02908 Adresse : Cité Essaada- Khenchela-40000-KHENCHELA Date d'effet : 26/05/2024 13:30 Date d'expiration : 25/11/2024 23:59 Heure de souscription : 26/05/2024 00:00		عقد التأمين المديرية الجهوية : وكالة الاكتتاب : الرمز : العنوان : العقد تاريخ سريان : تاريخ نهاية العقد : ساعة الاكتتاب :		N° Att الشهادة رقم : 2133285 Avenant : N° police : 1100041487			
Assuré Nom et Prénoms : Mr XXXXXXXXXX Raison sociale : Identifiant fiscal : Profession : Fonctionnaire Adresse : KHENCHELA - 40000 - KHENCHELA N° de Tél : 0671052709		المؤمن له اللقب و الاسم : اسم المؤسسة : الرمز الجبائي : المهنة : العنوان : الهاتف :		المكتب Souscripteur : Nom et Prénom : Raison sociale : Né (e) le : Sexe : N° de Tél :			
Permis de conduire Permis de conduire N° : 40084140 Délivré le : 18/07/2016 Catégorie : B à : KH		المركبة N° châssis : VF14SRAP4HD072637 N° imm : 0229211740 Date MEC : 01/01/2017 PTC / CU : Nombre de places : 3 Valeur à Neuf : 1.800.000,00 Valeur Vénale : 1.800.000,00		السائق Conducteur : XXXXXXXXXX Né (e) le : 22/04/1979 Adresse : رقم رخصة السياقة : الصنف : سلمت في :			
Véhicule Assuré Marque : RENAULT : الصنف : Genre : Véhicules particuliers sans remorque : النوع : Usage : Affaire : الاستعمال : Energie : Essence : الطاقة : Puissance : 6 : القوة : Type : 4SRAP4 : الطراز : Zone : Nord : المنطقة :		المقطورة N° châssis : N° imm : Date MEC : PTC / CU : Type :		Remorque N° châssis : N° imm : Date MEC : PTC / CU : Type :			
Garanties et limites de couvertures				الضمانات و الممنوحة			
Garanties	Capital assuré	Franchises	Prime Nette	Garanties	Capital assuré	Franchises	Prime Nette
Responsabilité Civile	0,00		1.129,92				
Défense et Recours	0,00		600,00				
Assistance Classique	0,00		632,50				
DASC à 1 000 000 DA	0,00		14.575,00				
Bris de Glaces	1.800.000,00	2.500	841,50				
Vol & Incendie	1.800.000,00	5.000	4.950,00				
Pertes exploit. & Jouir	0,00		275,00				
P.T.A (SAA)	0,00		29,43				
Réductions / Majorations		التخفيضات / الإضافات		Décompte de la prime à payer		تفصيل القسط	
Bonus/ Malus :		العلاوة / الرادع :		Prime nette :	23.033,35	القسط الصافي :	
Maj âge :		إضافة السن :		Accessoires :	200,00	الإضافات :	
Maj permis :		إضافة رخصة السياقة :		TVA :	4.414,34	الرسم على القيمة المضافة :	
Maj Mat Inf		زيادة م س الائتهاب :		FGA :	39,90	الضندوق الخاص بالسيارات :	
Maj Turbo :		زيادة توريو :		DTD :	40,00	الطوايع :	
				DTG :	1.066,00	Taxe Veh Roulant 0,00	
				Prime totale	28.793,59	DA	
				(Dont quittance)			
				En lettres : Vingt Huit Mille Sept Cents Quatre vingt Treize DA et 59 Centime(s)			
Fait à : le 26/05/2024 11:54 heure :		l'Assuré / le Souscripteur :		P/la SAA		ع/الشركة الوطنية للتأمين	

الشروط الخاصة

تخضع هذه الشروط الخاصة للأمر رقم 07 / 95 الصادر في 25 / 01 / 1995 المعدل و المتمم بالقانون 06 / 04 الصادر في 20 / 02 / 2006 وكذا القانون رقم 88 / 31 المؤرخ في 19 / 07 / 1988 المعدل و المتمم للأمر رقم 74 / 15 الصادر في 30 / 01 / 1974 و المتضمن إلزامية التأمين على السيارات و نظام التعويض على الأضرار.

الشروط :

لا تنطبق على هذا العقد إلا الشروط التي تمت المصادقة عليها بموجب تصريحات المكتب على الوجه الأول لعقد التأمين على السيارات مع مراعاة أحكام النصوص القانونية الواردة في دفتر الشروط العامة.

- 1 - شرط نقل الغير: يمتد ضمان هذا العقد ليعطي العواقب المالية للمسؤولية المدنية تجاه الأشخاص المنقولين مجاناً بواسطة المركبة في حدود عدد المقاعد المرخص بها قانوناً في البطاقة الرمادية و هذا مع مراعاة أحكام المادتين (13) و (14) من الأمر 74 / 15.
- 2 - شرط خاص بالمقطورة : يمتد ضمان هذا العقد ليعطي العواقب المالية للمسؤولية المدنية في حالة ربط المركبة موضوع هذا العقد بمقطورة لا يتجاوز وزنها الإجمالي لحمولة 750 كلف.
- 3 - شرط نقل المواد السريعة الإلتهاب : إذا دفع المؤمن له عند اكتتاب العقد، قسطاً إضافياً لتغطية الأضرار الناتجة عن نقل المركبة لمواد قابلة للإلتهاب، مواد متفجرة، مواد فارضة أو محروقات لا تتجاوز 500 كلف أو 600 لتر، يعفى من تطبيق قاعدة التخفيض التناسبية في حالة وقوع الحادث والعكس صحيح.
- 4 - شرط رخصة السياقة (أقل من سنة) : إذا دفع المؤمن له عند اكتتاب العقد، قسطاً إضافياً عن حيازته لرخصة سياقة مستخرجة منذ أقل من سنة من المصالح الإدارية المختصة، يعفى من تطبيق قاعدة التخفيض التناسبية في حال وقوع الحادث والعكس صحيح.
- 5 - شرط السن : إذا دفع المؤمن له عند اكتتاب العقد، قسطاً إضافياً إذا كان سنه يقل عن خمس وعشرون (25) سنة، يعفى من تطبيق قاعدة التخفيض التناسبية في حال وقوع الحادث والعكس صحيح.
- 6 - شرط تأمين المركبات التابعة لوكالة كراء السيارات : يلتزم صاحب وكالة كراء السيارات بعدم كراء المركبات لأشخاص تقل أعمارهم عن 25 سنة و الحاملين لرخص سياقة أقل من سنة واحدة (01) و كل مخالفة لهذا شرط يسقط الحق في الضمان مباشرة .
- 7 - شرط الحصول على التخفيض الخاص بالموظفين : يصرح المكتب بأنه : (أ) في خدمة ميثاق، دائمة و فقط، لصالح إدارة تابعة للدولة، للولايات أو لمؤسسات عمومية واقعة تحت وصاية جهاز من أجهزة الدولة.
- 8 - شرط خصم الرسوم : في حالة وقوع حادث، تحسب التعويضات المادية الممنوحة للمؤمن له على أساس قيمة قطع الغيار التي يحددها الخبير في تقرير الخبرة (بالرسوم أو بدون رسوم على حسب عقد التأمين و كذا النظام الضريبي الخاضع له بالنسبة للمركبات ذات الإستعمال التجاري).
- 9 - شرط القدم : تخصص نسبة القدم التي يحددها الخبير على أساس سن المركبة و حالتها في محضر الخبرة من مبلغ التعويض عن الأضرار الناجمة عن الحادث.
- 10 - شرط الإقتطاع : في حالة وقوع الحادث، تخصص الشركة مبلغ الإقتطاع حسب طبيعة المركبة موضوع العقد، و هذا في حالة تجاوز مبلغ الأضرار لقيمة الإقتطاع؛ و بخلاف ذلك لا تعوض هذه الأضرار، و تحدد هذه الإقتطاعات كما يلي:

أضرار التصادم DC		ضمان التأمين الشامل DASC			
الرمز	الضمان	حدود الإقتطاع	ضمان أضرار التصادم / قيم / DV/VV السوق		
أضرار التصادم « ح »	10000,00 دج	500,00 دج	الاستعمال	نسبة الإقتطاع	الحد الأدنى للإقتطاع
أضرار التصادم « د »	20000,00 دج	10% من مبلغ الأضرار مع حد أقصى 2000,00 دج وحد أدنى 500,00 دج	السيارات السياحية ذات وزن أقل من 3.5 طن	5%	7000,00 دج
أضرار التصادم « هـ »	30000,00 دج	10% من مبلغ الأضرار مع حد أقصى 3000,00 دج وحد أدنى 500,00 دج	السيارات النفعية ذات وزن أكثر من 3.5 طن	5%	7000,00 دج
أضرار التصادم « و »	40000,00 دج	10% من مبلغ الأضرار مع حد أدنى 1500,00 دج	السيارات النفعية ذات وزن أكثر من 3.5 طن	10%	15000,00 دج
أضرار التصادم « ز »	50000,00 دج	10% من مبلغ الأضرار مع حد أدنى 2000,00 دج	السيارات المخصصة لنقل المسافرين - المسافات الطويلة -	10%	15000,00 دج
			السيارات المخصصة لنقل المسافرين - النقل الحضري -	5%	10000,00 دج
			السيارات المخصصة لنقل المسافرين - نقل العمال -	5%	10000,00 دج
			السيارات المعدة للركاء	10%	25000,00 دج

في حال الاحترق الكلي للمركبة أو سرقة المركبة بقطع مبلغ 5000,00 دج.
بالنسبة لإتسار الزجاج يتم إقتطاع مبلغ 2500,00 دج.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور-خنشلة-

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



الإستبانة

تحت إشراف الدكتورة:

- عروف راضية

من اعداد الطالبتين:

- بوعزيزي أسماء

- برجحي ليلي

سيدي/سيدتي:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستبانة التي أعدت لجمع المعلومات اللازمة لدراسة، للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، تحت عنوان 'دور الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية'، دراسة ميدانية في مجموعة من المؤسسات التأمينية -خنشلة-

لذا نرجو منكم الإجابة على أسئلة الإستبانة بدقة وموضوعية، حيث ان صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجابتك، هذه البيانات سوف تستخدم لجانب علمي فقط.

شكرا على تعاونكم

السنة الجامعية: 2024/2023

الجزء الأول: بيانات شخصية

1-الجنس: ذكر أنثى

2-الفئة العمرية:

من 25 سنة الى 30 سنة من 31 سنة الى 40 سنة

من 41 سنة الى 50 سنة من 51 سنة فأكثر

3-المؤهل التعليمي:

ليسانس ماستر دكتوراه تقني سامي تأهيل جامعي

الجزء الثاني: محاور الاستبانة

يرجى وضع اشارة (X) في المكان الذي يعبر عن وجهة نظرك

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1- البنية التحتية						
01	تتوفر المؤسسة على الأجهزة والبرامج اللازمة لتقديم الخدمات الرقمية.					
02	تتوفر المؤسسة على شبكة انترنت ذات جودة وسرعة					
03	تتوفر المؤسسة على أنظمة معلومات آمنة					
04	تتوفر المؤسسة على خدمات الرقمية سهلة الاستخدام					
2- العمليات الالكترونية						
05	يتم التواصل مع العملاء عبر القنوات الرقمية بكل سهولة					
06	آليات معالجة المعاملات الرقمية تتم بسرعة					

					07	إدارة البيانات والمعلومات الرقمية تتم بكل دقة
3- الثقافة التنظيمية						
					08	المؤسسة مستعدة للتغيير والتكيف مع متطلبات الادارة الرقمية
					09	التزام الموظفين بقيم ومبادئ الإدارة الرقمية
					10	الادارة العليا تدعم الاعتماد على الادارة الرقمية
4- الخدمة التأمينية						
					11	قلة الأخطاء في المعاملات التأمينية المقدمة عبر القنوات الرقمية
					12	اكتمال المعلومات المقدمة للعملاء عبر القنوات الرقمية.
					13	مصدقية المعلومات المقدمة للعملاء عبر القنوات الرقمية
					14	سهولة الوصول إلى الخدمات التأمينية عبر القنوات الرقمية
					15	توفر الخدمات التأمينية رقميا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.
					16	إمكانية الوصول إلى الخدمات التأمينية من أي مكان.

الملحق الثاني: نتائج مخرجات برنامج SPSS

1- خصائص العينة الديمغرافية:

		الجنس			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ذكر	14	46,7	46,7	46,7
	انثى	16	53,3	53,3	100,0
		المؤهل_العلمي			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ليسانس	4	13,3	13,3	13,3
	ماستر	16	53,3	53,3	66,7
	دكتوراه	6	20,0	20,0	86,7
	تقني سامي	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
	Total	30	100,0	100,0	

		الفئة_ العمرية			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	من 25 الى 30سنة	10	33,3	33,3	33,3
	من 31 الى 40 سنة	8	26,7	26,7	60,0
	من 41 سنة الى 50 سنة	12	40,0	40,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

2- ثبات أداء الدراسة:

أ- ألفا كرونباخ المحور الأول:

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,728	10

ب- الفا كرونباخ المحور الثاني:

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,791	6

ج- جميع محاور الاستبيان:

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,845	16

د- نتائج آراء العينة حول المحور الأول بأبعاده الثلاث:

تتوفر المؤسسة على الأجهزة والبرامج اللازمة لتقديم الخدمات الرقمية. تتوفر المؤسسة على الأجهزة والبرامج اللازمة لتقديم الخدمات الرقمية.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق	14	46,7	46,7	46,7
	موافق بشدة	16	53,3	53,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

تتوفر المؤسسة على شبكة انترنت ذات جودة وسرعة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا اوافق بشدة	2	6,7	6,7	6,7
	لا اوافق	4	13,3	13,3	20,0
	موافق	12	40,0	40,0	60,0
	موافق بشدة	12	40,0	40,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

تتوفر المؤسسة على انظمة معلومات آمنة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق	12	40,0	40,0	40,0
	موافق بشدة	18	60,0	60,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

تتوفر المؤسسة على خدمات الرقمية سهلة الاستخدام

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	16	53,3	53,3	53,3
موافق بشدة	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

يتم التواصل مع العملاء عبر القنوات الرقمية بسهولة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	2	6,7	6,7	6,7
موافق	18	60,0	60,0	66,7
موافق بشدة	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

آليات معالجة المعاملات الرقمية تتم بسرعة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	26	86,7	86,7	86,7
موافق بشدة	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تتوفر المؤسسة على أنظمة معلومات آمنة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	20	66,7	66,7	66,7
موافق بشدة	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المؤسسة مستعدة للتغيير والتكيف مع متطلبات الإدارة الرقمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	24	80,0	80,0	80,0
موافق بشدة	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

التزام الموظفين بقيم ومبادئ الإدارة الرقمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	2	6,7	6,7	6,7
	موافق	10	33,3	33,3	40,0
	موافق بشدة	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الادارة العليا تدعم الاعتماد على الادارة الرقمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا اوافق	2	6,7	6,7	6,7
	محايد	4	13,3	13,3	20,0
	موافق	14	46,7	46,7	66,7
	موافق بشدة	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

و- نتائج اراء العينة حول المحور الثاني:

قلة الأخطاء في المعاملات التأمينية المقدمة عبر القنوات الرقمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	2	6,7	6,7	6,7
	موافق	14	46,7	46,7	53,3
	موافق بشدة	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

اكتمال المعلومات المقدمة للعملاء عبر القنوات الرقمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا اوافق	4	13,3	13,3	13,3
	موافق	14	46,7	46,7	60,0
	موافق بشدة	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

مصادقية المعلومات المقدمة للعملاء عبر القنوات الرقمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا اوافق	2	6,7	6,7	6,7
	موافق	14	46,7	46,7	53,3
	موافق بشدة	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

سهولة الوصول الى الخدمات التأمينية عبر القنوات الرقمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا اوافق	2	6,7	6,7	6,7
	محايد	2	6,7	6,7	13,3
	موافق	10	33,3	33,3	46,7
	موافق بشدة	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

توفر الخدمات التأمينية رقميا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا اوافق	6	20,0	20,0	20,0
	محايد	4	13,3	13,3	33,3
	موافق	8	26,7	26,7	60,0
	موافق بشدة	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

إمكانية الوصول الى الخدمات التأمينية من أي مكان

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا اوافق	8	26,7	26,7	26,7
	موافق	10	33,3	33,3	60,0
	موافق بشدة	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تتوفر المؤسسة على الأجهزة والبرامج اللازمة لتقديم الخدمات الرقمية. تتوفر المؤسسة على الأجهزة والبرامج اللازمة لتقديم الخدمات الرقمية.	30	4,00	5,00	4,5333	,50742
تتوفر المؤسسة على شبكة انترنت ذات جودة وسرعة	30	1,00	5,00	3,9333	1,25762
تتوفر المؤسسة على أنظمة معلومات آمنة	30	4,00	5,00	4,6000	,49827
تتوفر المؤسسة على خدمات الرقمية سهلة الاستخدام	30	4,00	5,00	4,4667	,50742
يتم التواصل مع العملاء عبر القنوات الرقمية بسهولة	30	3,00	5,00	4,2667	,58329
آليات معالجة المعاملات الرقمية تتم بسرعة	30	4,00	5,00	4,1333	,34575
تتوفر المؤسسة على أنظمة معلومات آمنة	30	4,00	5,00	4,3333	,47946
المؤسسة مستعدة للتغيير والتكيف مع متطلبات الإدارة الرقمية	30	4,00	5,00	4,2000	,40684
التزام الموظفين بقيم ومبادئ الإدارة الرقمية	30	3,00	5,00	4,5333	,62881
الإدارة العليا تدعم الاعتماد على الإدارة الرقمية	30	2,00	5,00	4,0667	,86834
Valid N (listwise)	30				

6- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني:

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
قلة الأخطاء في المعاملات التأمينية المقدمة عبر القنوات الرقمية	30	3,00	5,00	4,4000	,62146
اكتمال المعلومات المقدمة للعملاء عبر القنوات الرقمية	30	2,00	5,00	4,1333	,97320
مصادقية المعلومات المقدمة للعملاء عبر القنوات الرقمية	30	2,00	5,00	4,3333	,80230
سهولة الوصول الى الخدمات التأمينية عبر القنوات الرقمية	30	2,00	5,00	4,3333	,88409
توفر الخدمات التأمينية رقميا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع	30	2,00	5,00	3,8667	1,16658

إمكانية الوصول الى الخدمات التأمينية من أي مكان	30	2,00	5,00	3,8667	1,22428
Valid N (listwise)	30				

7-التوزيع الطبيعي:

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
البعد 1	,110	30	,200*	,958	30	,283
البعد 2	,078	30	,200*	,974	30	,654
البعد 3	,137	30	,158	,937	30	,075
المحور 5	,209	30	,002	,869	30	,002
المحور 1	,174	30	,022	,947	30	,139

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

8- اختبار الفرضيات:

الفرضية الاولى T student:

	One-Sample Test					
	Test Value = 48					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mea Différence	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper	
الدرجة الكلية	14,896	29	,000	19,76387	17,0503	22,4775

اختبار الفرضيات الفرعية 1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	,439 ^a	,193	,164	4,00478
---	-------------------	------	------	---------

a. Predictors : (Constant), البعد1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	107,347	1	107,347	6,693	,015 ^b
	Residual	449,072	28	16,038		
	Total	556,419	29			

a. Dependent Variable : التأمين

b. Predictors : (Constant), البعد1

اختبار الفرضيات الفرعية 2:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,569 ^a	,324	,300	3,66461

a. Predictors : (Constant), البعد2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	180,398	1	180,398	13,433	,001 ^b
	Residual	376,022	28	13,429		
	Total	556,419	29			

a. Dependent Variable : التأمين

b. Predictors : (Constant), البعد2

اختبار الفرضيات الفرعية 3:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,550 ^a	,303	,278	3,72287

a. Predictors : (Constant), البعد3

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	168,346	1	168,346	12,146	,002 ^b
	Residual	388,074	28	13,860		
	Total	556,419	29			

a. Dependent Variable : التأمين

b. Predictors : (Constant), البعد3

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'enseignement Supérieur et De la Recherche Scientifique

جامعة عبد المولود خنشلة

Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences gestion

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



خنشلة في :

إلى السيد: مديرا لشركة الدولية لتأمين وإعادة التأمين

الرقم: 45 ك ع ا ت ع ن ع ل ب ت ع ع خ 2024

تسهيل مهمة

سعيًا لإستكمال البرنامج الدراسي ، المقرر للحصول على شهادة ماستر نظام ل د م في علوم التسيير والعلوم التجارية ، ومن أجل تجسيد المفاهيم النظرية للطلبة . يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة وتسهيل المهمة للطلاب:

اللقب بوعزيزي / برجي

الاسم : اسماء / ليلي

مكان الميلاد: خنشلة - خنشلة

تاريخ الميلاد: 2000-12-13- 2000-01-28

التخصص : تسيير عمومي

رقم التسجيل: 34055786/ 34051601

عنوان المذكرة : دور الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة التأمينية

*وذلك من أجل إجراء تريض تطبيقي لدى مؤسستكم .

رئيس القسم

عبد الجليل جباري

مدير العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'enseignement Supérieur et De la Recherche Scientifique

جامعة عين شروق خنشلة

Université Abbes Laghrou –Khanchela

Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences gestion

Vice décanat chargé de la post graduation

De la recherche scientifique et de relations extérieures

الرقم: ك ع ا ت ب ع ا ع ب خ / 2024

استمارة تقييم المترقبص(ة)

الاسم : / نيلي / أسماء

اللقب : بورجي / ابو عزيزي

تاريخ الميلاد: 28-01-2001 / 13-12-2000

مكان الميلاد: خنشلة / خنشلة

رقم التسمج بـ: 34055786 /

التخصص: تسيير عمومي

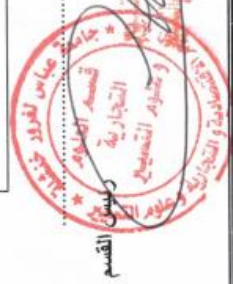
عنوان المذكرة: دور الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة التامة

مكان التبرص: الشركة الوطنية للتأمينات SAA

فترة التبرص من:

الى

ملاحظة	العلامة	عناصر المواظبة
	04/...	المواظبة
	04/...	المبادرة
	04/...	المعارف التطبيقية
	04/...	قدرة العمل
	04/...	العلاقة مع العمال
	04/...	العلامة النهائية
	20/...	



شيبان سمر
رئيس قسم الدراسات التجارية
والتجارة التطبيقية
وعلوم الإدارة
والتجارة الإلكترونية
والتجارة الإلكترونية
والتجارة الإلكترونية



الأستاذة: أخرى:

مدير
مدير
مدير

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'enseignement Supérieur et De la Recherche Scientifique

جامعة عبد المولى مزاب - خنشلة

Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences gestion

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



خنشلة في :

إلى السيد: مدير الشركة الوطنية للتأمينات SAA

الرقم: 56 / ك ع ا ت ع ن / ع ا ب ت ع ع ع ا خ / 2024

تسهيل مهمة

سعيًا لاستكمال البرنامج الدراسي ، المقرر للحصول على شهادة ماستر نظام ل م د في علوم التسيير والعلوم التجارية ، ومن أجل تجسيد المفاهيم النظرية للطلبة . يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة وتسهيل المهمة للطلاب:

اللقب : بورجي / ابو عزيزي

الإسم : نيلي / أسماء

مكان الميلاد: خنشلة - خنشلة

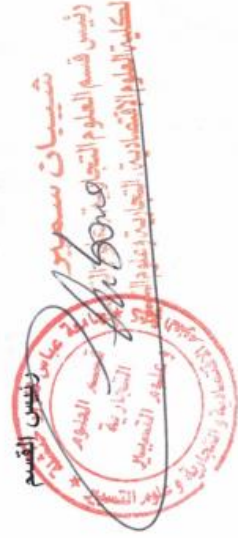
تاريخ الميلاد: -28-001-001 / 2000-12-13

الشعبة : تسيير عمومي

رقم التسجيل: 34055786 /

عنوان المفكرة : دور الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة التامة

*وذلك من أجل إجراء تريض تطبيقي لدى مؤسستكم .



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'enseignement Supérieur et De la Recherche Scientifique

Université Abbes Laghrour –Khanchela

جامعة عبد المبرور خنشلة

Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences gestion

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



خنشلة في :

إلى السيد: مدير شركة اليان – للتأمينات

الرقم 4 / ك ع ا ت ع ن ل ع ب ت ع ع خ 2024

تذكرة

سعيًا لإستكمال البرنامج الدراسي ، المقرر للحصول على شهادة ماستر نظام ل م د في علوم التسيير والعلوم التجارية ، ومن أجل تجسيد المفاهيم النظرية للطلبة . بشرط أن أطلب من سيادتكم مساعدة وتسهيل المهمة للطلاب :

اللقب بوعزيزي / برجي

الاسم : اسماء / ليلي

مكان الميلاد: خنشلة - خنشلة

تاريخ الميلاد: 2000-01-28 - 13-12-2000

التخصص : تسيير عمومي

رقم التسجيل: 34055786/ 34051601

عنوان المذكرة : دور الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمة التأمينية

*وذلك من أجل إجراء تريض تطبيقي لدى مؤسستكم .

رئيس القسم

محمد عبد الجليل جبباري

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين
Compagnie Internationale
d'Assurance et de Réassurance

الشركة الدولية للتأمين
GIAR
Compagnie Internationale d'Assurance et de Réassurance

Arrêté d'agrément N° : 15298
N° : 14 B 00023 N° : 080801000004
Compagnie Internationale d'Assurance et de Réassurance

02 DW
02-93

8791036
الرقم المسجل : 8791036

وثيقة تأمين السيارة
ATESTATION D'ASSURANCE AUTOMOBILE

الرقم 15-74 للرقم في 1974-01-30 للرسم 1974-02-16
الإسم، لقب و عنوان المؤمن له / Nom, Prénom et Adresse de l'Assuré /

DJERMOUNE CHOUTAIB

RUE BEN SAAD TAYEB
40000 KHENCHELA

تاريخ العمل
Date de validité
20/05/2024 h11:30
من 19/05/2025
إلى

رقم عقد التأمين	N° de Contrat	7190/2024002128
السيارة	Véhicule	YUNDAI
اللون	Marque	
مقطورة أو نصف مقطورة	Genre	V.P.
النوع		
الطراز		
رقم التسجيل	Matricule	03238-111-40

إن استغلال هذا المستند لا يشكل سوى تحفظ على التأمين يقدمها المؤمن
(11348) من القانون رقم 15 ج 004 طبرق (1980)

CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE

معاينة ودية لحادث سيارة

A signer obligatoirement par les deux conducteurs
 Ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, mais un relevé des identités et des faits, servant à l'accélération du règlement.
 Date d'accident le : 31/07/2016 Heure : 12:00
 Lieu précis : KOUBA (ALGER)

توقع هذه المعاينة إجباريا من طرف السائقين ولا تشكل اعترافا بالمسؤولية بل كشفًا بالبيانات و الوقائع قصد الإسراع بالتسوية
 تاريخ الحادث في: 20 الساعة
 المكان بالضبط :

Dégâts matériels autres qu'aux véhicules A et B
 Témoins : Nom et adresse s'il s'agit de passagers d'un véhicule
 Préciser duquel : A ou B

OUI NON

الخسائر المادية اللاحقة بغير السيارات أ و ب
 الشهود الاسم والعنوان وإذا تعلق الأمر بالمسافرين في إحدى السيارات
 بين أيهما أ أو ب

Véhicule A سيارة أ

Véhicule : RENAULT DACIA
 Marque, type : RENAULT DACIA
 N° d'immat. : 00824 114 40
 Venant de : PRENDRE UN
 Allant vers : STATIONNEMENT

Assuré (voir attest. d'assurance)
 Nom : HINEUR
 Prénom : LARBI
 Adresse : RUE BELQUAIT ARDE
 KHENCHELA
 Sté d'assurance : C I A R
 N° de police : 7190/2016002019
 Valable du : 24/05/2016/23/11/2016
 Agence : KHENCHELA

Conducteur (voir permis de conduire)
 Nom : LUI MEME
 Prénom :
 Adresse :
 Permis de conduire N° : 40/08/3924/2014
 Délivré le : 02/09/2014
 Par la wilaya de : KHENCHELA
 Catégorie A1 A B C D E F
 (entourer la catégorie)

Indiquer par une flèche → le point de choc

Dégâts apparents : R A S

Observations :

Mettre une croix (x) dans chacune des cases utiles.

اجعلوا علامة (x) داخل إحدى الحالات الصالحة

1) Heurtait à l'arrière, en roulant dans le même sens et sur la même file. اصطدام من الخلف، وكان يسير نفس الاتجاه و على نفس المسار
 2) Roulait dans le même sens et sur une file différente. يسير في نفس الاتجاه على صنف مختلف
 3) Roulait en sens inverse. يسير في الجهة المعاكسة
 4) Provenait d'une chaussée différente. قادم من طريق مختلف
 5) Venait de droite (dans un carrefour). قادم من اليمين داخل مفترق

6) S'engageait sur une place à sens giratoire. داخل في ساحة ذات اتجاه دائري
 7) Roulait sur une place à sens giratoire. سائرا في ساحة ذات اتجاه دائري
 8) En stationnement. في حالة وقوف
 9) Quittait un stationnement. خارجا من الوقوف
 10) Prenait un stationnement. على وشك الوقوف

11) Reculait. يتأخر
 12) Doublait. يتجاوز
 13) Dépassement irrégulier. تجاوز غير قانوني
 14) Changeait de file. يغير خط السير
 15) Virait à droite. ينحرف إلى اليمين
 16) Virait à gauche. ينحرف إلى اليسار

17) S'engageait dans un parking, un lieu privé, un chemin de terre. يدخل في موقف عمومي في محل خصوصي في طريق غير معبدة
 18) Sortait d'un parking, d'un lieu privé, d'un chemin de terre. يخرج من موقف عمومي من محل خصوصي في طريق غير معبدة

19) Empiétait sur la partie de la chaussée réservée à la circulation en sens inverse. ينتهك جزء الطريق المخصص للاتجاه المعاكس في السير
 20) Roulait en sens interdit. يسير في اتجاه ممنوع
 21) Inobservation d'un signal de priorité. لم يحترم علامة الأسبقية
 22) Faisait un demi-tour. يقوم بنصف دورة
 23) Ouvrait une portière. يفتح باب سيارته

Indiquer le nombre de cases Marquées d'une croix (x) Croquis de l'accident

بينوا عدد الخانات التي جعلت فيها علامة (x) مخطط الحادث

Véhicule B سيارة ب

V.P.
 PEUGEOT
 10589 LD 16
 STATIONNEMENT
 LARIBA
 ALGER
 C A A T
 2016/404/VP/37/19/05/2016
 18/11/2016//
 ALGER

سيارة :
 الصنف، الطرز :
 رقم التسجيل :
 للقائمة من :
 لمتوجهة إلى :
 لمؤمن له (انظر شهادة التأمين):
 لقب :
 لاسم :
 عنوان :
 شركة التأمين :
 رقم وثيقة التأمين :
 تاريخ :
 وكالة :
 سائق (انظر رخصة القيادة):
 لقب :
 اسم :
 عنوان :
 م رخصة السيارة :
 سلمة في :
 طرف ولاية :
 صنف :
 (انشر للصنف في دائرة).
 بواسطة سهم ← نقطة الاصطدام لوية.
 EGRATIGNURE
 TOLE AR. GAUCHE
 ظات :

Ne rien modifier au constat après séparation des exemplaires

تغيروا المعاينة بعد فصل النسخ

Signature des conducteurs إمضاء السائقين

Handwritten signatures of the drivers.