

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية علوم التسيير والعلوم
التجارية
فرع: العلوم التجارية
تخصص: تسويق الخدمات



كلية : العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم التجارية
رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

إعداد الطالبة:
- قندوز آمال

تحت عنوان:

الاتجاهات الحديثة لتطوير الخدمات في شركات التأمين

(دراسة آراء عينة من موظفي شركة التأمين SAA بالمسيلة)

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. عجابي عماد
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	أ.د. قاسمي السعيد
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. ديلمي فتيحة

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي

أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدِي وَأَنْ أَعْمَلَ

صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي

عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴿

النمل: ١٩

نجر

تشكرات

الحمد والشكر لله رب العالمين

على فضله وتوفيقه لي

على إنجازي بحثي هذا، يسرني بصدق ووفاء، أن أتقدم بخالص الشكر

والتقدير

والامتنان

إلى الأستاذ الدكتور المشرف: "قاسمي السعيد"

على كل ما أسداه من نصائح وتوجيهات وارشاد

خلال إعداد هذه المذكرة والذي غمري بأخلاقه وبتعامله.

نسأل الله أن يجزيه خير الجزاء

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساعدني أو ساهم في

إتمام هذا العمل

كما أتقدم بجزيل الشكر وخالص التقدير لأعضاء لجنة المناقشة

لتكرمهم بقراءة هذه المذكرة

ومناقشتها

شكرا جزيلا أستاذي الفاضل.



إهداء

الحمد لله الذي هدانا لهذا
وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله
أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع

إلى من قال فيهما الرحمان "وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا"
إلى منبع فخري واعتزازي، إلى من رافقتني دعواتها، وزادني رعاها نجاحا إلى منبع
الامل الصافي والامل المشرق الذي لا يغيب ضوءه كالشمس أمي الحبيبة رحمها الله
إلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، قدوتي أبي
الغالي رحمه الله

إلى كل أفراد عائلتي

إلى زوجي

إلى من علمونا حروف من ذهب وكلمات من درر،

إلى كل الزميلات في قسم علوم التجارية دفعة 2023

إلى كل من شاركني لحظة من لحظات حياتي إلى كل من أحبهم قلبي ونسأهم قلبي

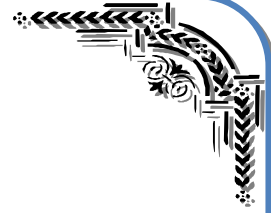
أهديكم تحيتي وثمره جهدي

إلى كل هؤلاء شكرا جزيلا.

قندوز آمال



فهرس المحتويات



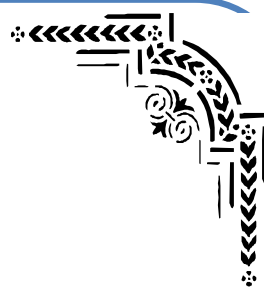
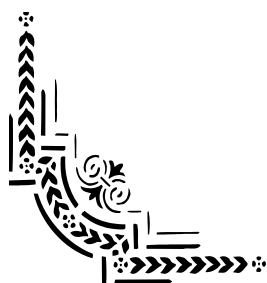
فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر
	إهداء
I	فهرس المحتويات
V	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أ- ز	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية	
9	تمهيد:
10	المبحث الأول: مدخل نظري لشركات التأمين
10	المطلب الأول: مفهوم شركات التأمين
10	أولاً: تعريف شركات التأمين
11	ثانياً: الخصائص المميزة لشركات التأمين
12	المطلب الثاني: شروط وأهداف شركات التأمين
12	أولاً: شروط شركات التأمين
13	ثانياً: أهداف شركات التأمين
13	المطلب الثالث: أنواع شركات التأمين ومصادرها
13	أولاً: أنواع شركات التأمين وفق المعيار القانوني
14	ثانياً: أنواع شركات التأمين وفق المعيار الفني
15	ثالثاً: أنواع شركات التأمين في الجزائر
17	رابعاً: المصادر المالية لشركات التأمين
18	المطلب الرابع: وظائف شركات التأمين
21	المبحث الثاني: ماهية الخدمات التأمينية
21	المطلب الأول: عموميات حول الخدمات التأمينية
21	أولاً: تعريف الخدمة
22	ثانياً: تعريف التأمين
23	ثالثاً: تعريف الخدمة التأمينية

23	المطلب الثاني: خصائص الخدمة التأمينية
24	المطلب الثالث: أنواع الخدمات (المنتجات) التأمينية (تقسيمات منتجات التأمين)
30	المبحث الثالث: تطوير الخدمات التأمينية باستخدام الاتجاهات الحديثة
30	المطلب الأول: تطوير الخدمات التأمينية
30	أولاً: مفهوم تطوير الخدمة التأمينية
31	ثانياً: طرق وأساليب تطوير الخدمة التأمينية
32	ثالثاً: أهمية تطوير الخدمات التأمينية
33	المطلب الثاني: المنتجات التأمينية الإلكترونية (المطورة)
33	أولاً: مفهوم المنتجات التأمينية الإلكترونية
33	ثانياً: أنواع المنتجات التأمينية الإلكترونية (المطورة)
35	المطلب الثالث: ميزات استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل التأميني
36	المطلب الرابع: عوائق استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل التأميني
38	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة SAA بالمسيلة	
40	تمهيد
41	المبحث الأول: تقديم عام للوكالة محل الدراسة (الشركة الوطنية للتأمين SAA)
41	المطلب الأول: التعريف بالشركة الوطنية للتأمينات SAA
41	أولاً: النشأة والتعريف
41	ثانياً: طبيعة نشاط SAA
42	ثالثاً: الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين SAA
44	رابعاً: نشاطها أو مهامها
45	المطلب الثاني: تقديم وكالة المسيلة
45	أولاً: التعريف بالوكالة
46	ثانياً: المصالح وتوزيع المهام في الوكالة
48	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
48	المطلب الأول: تجهيز البيانات
48	أولاً: أدوات جمع وتحليل البيانات
49	ثانياً: تفرغ البيانات
49	ثالثاً: تكوين متغيرات الدراسة

50	رابعاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (Tests of Normality)
51	خامساً: تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
52	المطلب الثاني: المنهج العلمي المعتمد، مجتمع وعينة الدراسة
52	أولاً: المنهج العلمي المعتمد
52	ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة
53	ثالثاً: خصائص عينة الدراسة
54	المطلب الثالث: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
54	أولاً: صدق أداة الدراسة
57	ثانياً: ثبات أداة الدراسة
57	المبحث الثالث: عرض وتفسير آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة، واختبار الفرضيات
57	المطلب الأول: عرض وتفسير آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة
57	أولاً: عرض وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو محور التكنولوجيا المالية وأبعاده
61	ثانياً: عرض وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو محور معاملات التجارة الخارجية
62	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة. (Test of Hypotheses)
62	أولاً: اختبار قوة وصلاحيّة النموذج الفرضي للدراسة
64	ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة
75	ثالثاً: النموذج الميداني للدراسة
77	خلاصة الفصل الثاني
79	الخاتمة
82	قائمة المراجع
88	الملاحق
	الملخص

قائمة الجداول والأشكال والملاحق



قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
(01)	ترميز إجابات عينة الدراسة	49
(02)	تكوين متغيرات الدراسة	49
(03)	نتائج اختبار Shapiro-Wilk	50
(04)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	53
(05)	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير العمر	53
(06)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	53
(07)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	54
(08)	المجالات التي تنتمي إليها قيم الارتباط	55
(09)	الاتساق الداخلي لعبارات محور الاتجاهات الحديثة	55
(10)	الاتساق الداخلي لعبارات المحور التابع تطوير الخدمات التأمينية	56
(11)	نتائج اختبار ألفا كرو نباخ لمحاور الدراسة	57
(12)	العبارات المتعلقة ببعدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال	58
(13)	العبارات المتعلقة ببعدها البرمجيات ورقمنة الخدمات	59
(14)	العبارات المتعلقة ببعدها الكوادر البشرية المؤهلة	60
(15)	ترتيب الأهمية النسبية لأبعاد محور الاتجاهات الحديثة	61
(16)	العبارات المتعلقة بمحور تطوير الخدمات التأمينية	61
(17)	مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة	63
(18)	قيم معامل تضخم التباين والتسامح بين للمتغيرات المستقلة	63
(19)	نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)	64
(20)	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية (معنوية معالم النموذج)	65
(21)	نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)	66

67	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى (معنوية معالم النموذج)	(22)
69	نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)	(23)
70	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية (معنوية معالم النموذج)	(24)
72	نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)	(25)
73	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (معنوية معالم النموذج)	(26)

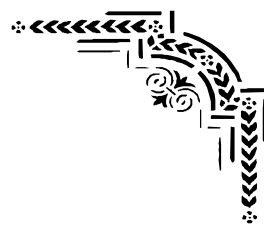
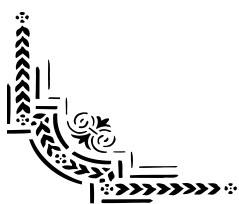
قائمة الأشكال :

الصفحة	العنوان	الرقم
و	النموذج النظري للدراسة	(01)
18	وظائف شركات التأمين	(02)
42	الهيكل الهرمي للشركة الوطنية للتأمين SAA	(03)
44	الهيكل التنظيمي الشامل والمفصل على المستوى المركزي	(04)
45	مصالح وكالة SAA المسيلة	(05)
51	توزيع بيانات المحور التابع تطوير الخدمات التأمينية	(06)
67	نقاط شكل الانتشار للبيانات ومعادلة الانحدار الخطي البسط لبعدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال	(07)
70	نقاط شكل الانتشار للبيانات ومعادلة الانحدار الخطي البسط لبعدها البرمجيات ورقمنة الخدمات	(08)
73	نقاط شكل الانتشار للبيانات ومعادلة الانحدار الخطي البسط لبعدها الكوادر البشرية المؤهلة	(09)
75	النموذج الميداني للدراسة	(10)

قائمة الملاحق:

الصفحة	العنوان	الرقم
88	استمارة استبيان	(01)
92	مخرجات SPSS	(02)

مقدمة



يعد الاهتمام بقطاع الخدمات من الظواهر الحديثة في الاقتصاد المزدهر وقد عرف توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة، هذا ما جعل المؤسسات الخدمية تتسابق نحو الفوز بالزبائن وكسب رضاهم والاحتفاظ بهم لأنهم يمثلوا رأسمال المؤسسة.

يلعب التأمين دور اقتصادي كبير في الرفع من أداء الاقتصاد الوطني من خلال إعادة استثمار الفائض التأميني في السوق المال، وتغطيته للأخطار التي يتعرض لها الفرد في شخصه و ممتلكاته ، إلا أنه يتعرض للكثير من التحديات لا سيم القيود التنظيمية التي تفرضها التشريعات والقوانين المنظمة له، ونتيجة لهذه التحديات أصبح من الضروري على شركات التأمين السعي إلى التقرب من المستهلكين بكل الوسائل المتاحة لتوعيته بأهمية التأمين وزرع ثقافة تأمينية لديه من خلال تسويق الخدمة التأمينية بالطرق والوسائل الحديثة والتركيز على الجانب النفسي المتمثل في توفير الطمأنينة والاستقرار الاجتماعي للفرد، وكسب ثقته من خلال إشباع رغباته الأساسية وهي تحقيق الأمن والطمأنينة.

وتعتبر شركات التأمين إحدى أهم منظمات الأعمال المتخصصة في تقديم الخدمات التأمينية والمتمثلة في تغطية المخاطر وتقديم السلامة والاطمئنان والضمان على ما تم تأمينه من خلال تقديم وثائق التأمين التي تعتبر وعدا على ورقة تم التعاقد عليها بتقديم مبلغ التأمين أو التعويض عن الضرر المتحقق.

يعتبر تحسين الخدمة التأمينية وتطويرها بشكل دائم ومستمر أمرا في غاية الأهمية بالنسبة لشركات التأمين الوطنية وللعلاء على حد سواء، ومع التطور المتسارع والحاصل في الشركات العالمية المنتجة لخدمات التأمين ودخول الشركات الجزائرية عموما في الانفتاح الاقتصادي على الأسواق العالمية وعولمة الأسواق وتحول العالم إلى قرية صغيرة وكانت الشركات الجزائرية جزءا من هذا العالم المتسارع والمتغير صار لزاما على شركات التأمين الجزائرية انتهاز خطط فعالة ورسم سياسات واستراتيجيات فعالة لتحسين أدائها وتطوير خدماتها ومسايرة الركب الحضاري العالمي تلبية لاحتياجات العملاء من جهة وتحقيق لأهم أهداف المؤسسات ألا وهو البقاء، ولعل استخدام هذه الشركات لتكنولوجيا المعلومات والحوايب والمعلوماتية المتطورة والتي أثبتت كفاءة عالية في الشركات العالمية الأخرى من شأنه تحقيق هذه الأهداف فيحدث تطوير لأداء شركات التأمين وتوسع وتطوير خدماتها ومنتجاتها.

وقد أصبحت المؤسسات التأمينية اليوم تقاس بمستوى جودة الخدمات التي تقدمها، باعتبار أن رضا الزبون يتوقف على مدى الاهتمام بتحسين وتطوير الخدمات التأمينية بشكل دائم ومستمر، ويعد أمرا بالغ الأهمية بالنسبة لمؤسسات التأمين الوطنية، خاصة في ظل اشتداد المنافسة وانفتاح سوق التأمينات الجزائرية تزامنا مع تغيرات الأوضاع الاقتصادية الراهنة، التي اضطرت مؤسسات التأمين انتهاز استراتيجيات فعالة في تطوير خدماتها، وتطبيق أساليب إدارية واتجاهات حديثة تهدف بالدرجة الأولى إلى تلبية حاجات الزبون التأمينية، وتعظيم مصلحته وإشباع رغباته وبالتالي تحقيق رضاه.

أولاً: إشكالية الدراسة:

تعتبر الشركة الوطنية للتأمين "Saa" من بين المؤسسات الرائدة في مجال التأمين وفروعه المختلفة، والناشطة في سوق التأمين الجزائري وفي هذه الدراسة نتطرق إلى الاتجاهات الحديثة لتطوير خدمات الشركة الوطنية للتأمين "Saa" (وكالة المسيلة)، ومعرفة مدى تأثير هذه الاتجاهات على الخدمات التأمينية المقدمة. ولدراسة تطوير الخدمات التأمينية في هذه الشركة نطرح التساؤل الجوهري والذي يمثل إشكالية موضوع دراستنا هذه كما يلي:

❖ هل يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للاتجاهات الحديثة في تطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة من وجهة نظر موظفيها، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ؟ وانطلاقاً من هذه الإشكالية الرئيسية يمكننا صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- ❖ **السؤال الفرعي الأول:** هل يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعث تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة من وجهة نظر موظفيها، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ؟
- ❖ **السؤال الفرعي الثاني:** هل يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعث البرمجيات ورقمنة الخدمات في تطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة من وجهة نظر موظفيها، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ؟
- ❖ **السؤال الفرعي الثالث:** هل يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعث الكوادر البشرية المؤهلة في تطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة من وجهة نظر موظفيها، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ؟

ثانياً: الفرضيات:

في ظل تحديد الإشكالية الرئيسية للدراسة، ومن خلال ما تم طرحه من أسئلة فرعية حول موضوع الدراسة وأملاً في تحقيق الأهداف المرجوة، تم وضع فرضية رئيسية وفرضيات فرعية وصياغتها على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للاتجاهات الحديثة في تطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة من وجهة نظر موظفيها، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضيات الفرعية:

- ❖ **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعث تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة من وجهة نظر موظفيها، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
- ❖ **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعث البرمجيات ورقمنة الخدمات في تطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة من وجهة نظر موظفيها، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
- ❖ **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعث الكوادر البشرية المؤهلة في تطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة من وجهة نظر موظفيها، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب ودوافع دعت إلى اختيارنا لهذا الموضوع من أبرزها ما يلي:

- ❖ سبب ذاتي وهو الاهتمام الشخصي بهذا الموضوع.
- ❖ علاقة الموضوع بتخصص دراستنا ورغبتنا في ذلك.
- ❖ أهمية الموضوع في ظل التطور الحالي الحاصل في خدمات التأمين.
- ❖ تحديد المفاهيم المتعلقة بشركات التأمين، والاتجاهات الحديثة لتطوير الخدمات التأمينية.
- ❖ ندرة ونقص الدراسات التي تناولت هذا الموضوع.

رابعاً: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- ❖ التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستعملة في شركات التأمين ودورها في تطوير الخدمات بها.
- ❖ التعرف على البرمجيات والرقمنة المستخدمة في شركات التأمين ودورها في تطوير الخدمات بها.
- ❖ التعرف على الكوادر البشرية المؤهلة المستعملة في شركات التأمين ودورها في تطوير الخدمات بها.
- ❖ التعرف على أنواع الخدمات التأمينية المطورة التي تقدمها شركات التأمين SAA.

خامساً: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- إن لهذه الدراسة أهمية تكمن في أهمية قطاع التأمين بمختلف شركاته وشركائه وما يمثله هذا القطاع من شريان حيوي للاقتصاد الجزائري خاصة حين يتم توظيف تكنولوجيا المعلومات المطورة حتى تتطور خدمات هذه الشركات.
- معرفة أهمية ودور أبعاد الاتجاهات الحديثة في تطوير الخدمات في تحقيق رضا الزبائن؛
- التعرف على تأثير كل بعد من أبعاد الاتجاهات الحديثة في تطوير الخدمات وتحقيق رضا الزبون بالمؤسسة بشكل عام، والشركة الوطنية للتأمين "Saa" (وكالة المسيلة) بشكل خاص؛
- محاولة تقديم أفكار تستند على نتائج الدراسة، تسترشد بها الشركة الوطنية للتأمين "Saa" (وكالة المسيلة) في تطوير أدائها لتحسين خدماتها المقدمة للزبائن؛
- معرفة ومحاولة فهم أثر تطوير الخدمة المقدمة من قبل الشركة الوطنية للتأمين "Saa" (وكالة المسيلة) في المحافظة على الزبائن الحاليين وكسب زبائن جدد؛
- التعرف على مدى مساهمة تطوير الخدمات في تحقيق الرضا لدى الزبائن؛

سادسا: منهج الدراسة:

وللإجابة على مشكلة البحث ومحاولة إثبات صحة الفرضيات المطروحة أعلاه من عدمها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات وإبراز المفاهيم المرتبطة بالبحث وفهم مكونات الموضوع وإخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده والروابط المختلفة بين المفاهيم.

كما تم الاعتماد على أسلوب دراسة حالة وذلك لدراسة أثر الاتجاهات الحديثة في تطوير الخدمات بشركة التأمين SAA بالمسيلة.

سابعا: حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في:

1- الحدود المكانية: الدراسة الميدانية فقد اقتصرت على مؤسسة خدمية واحدة، وهي الشركة الوطنية للتأمين "Saa" (وكالة المسيلة)، والتي أخذناها كنموذج لدراسة أثر الاتجاهات الحديثة في تطوير الخدمات التأمينية ؛

2- الحدود الزمنية: فترة الدراسة في شهر ماي 2023.

3- الحدود البشرية: تمت الدراسة على عينة من موظفي شركة الوطنية للتأمين "Saa" (وكالة المسيلة).

ثامنا: الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

محمد بن جاب الله: " أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية "دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الإلكتروني" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3 ، 2012/2013، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المقدمة من قبل شركات التأمين. ومن جهة أخرى استشرفت ما إذا كانت هذه الشركات ستحظى من فرصة الاندماج في تكنولوجيا المعلومات بممارستها الاستثمار الإلكتروني كنشاط جديد تقوم به. كما تطرقنا في الجانب التطبيقي منها إلى واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر الى جانب واقع سوق التأمين الجزائري ومكانته عالميا. ومن جانب آخر حاولت الدراسة من خلال استبيان الوقوف على مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين الجزائرية وإدراك الايجابيات والسلبيات الخاصة بذلك والتي تؤثر على فعالية وتنمية خدمات هذه الشركات.

توصلت الدراسة في الأخير إلى توصيات اعتمادا على النتائج والمتمثلة أساسا في وجود وفرة في الإمكانيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات لكن دون الاستغلال الأمثل كالوصول الى المزايا التي تمكن المؤسسة من زيادة منافستها وتوسعها عبر الانتشار الكبير وزيادة استثماراتها بفضل مخرجات تكنولوجيا المعلومات، وإنما يقتصر الأمر على وجه العموم على بعض التطبيقات لتكنولوجيا المعلومات من قبيل التخزين الكبير للبيانات وتنفيذ العمليات للزيائن بشكل أسرع.

الدراسة الثانية: عمار مسعودة، عباس راضية: "رقمنة خدمات التأمين - شركات التأمين الجزائرية نموذجا -"، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 13، العدد 02، السنة 2022، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى التأكيد أن رقمنة القطاعات الاقتصادية ومنها قطاع التأمين، من خلال أئتمنة الخدمات التأمينية، التي أصبحت من الاتجاهات الحديثة في الإدارة ضرورة لابد منها، في ظل سعي الجزائر للانتقال إلى الاقتصاد الرقمي، وتعزيزا لمشروع الجزائر الالكترونية، وذلك من خلال تسليط الضوء من جهة على ضرورة التحول لخدمات التأمين الإلكترونية كحتمية عملية، وتطرقت الدراسة إلى الواقع الرقمي لشركات التأمين الجزائرية وجهود الدولة في رقمنة خدمات التأمين، التي تسمح بتقديمها في وقت أقل وأقل تكلفة ممكنة، إلى جانب خلق الثقة وتفعيل دورها في استراتيجيات شركات التأمين الجزائرية لترقية وعصرنة خدماتها لولوج الاقتصاد الرقمي التأميني، ومن جهة أخرى درست النصوص القانونية المنظمة للتأمين ومد ملاءمتها مع تطور خدمات التأمين الإلكترونية.

الدراسة الثالثة: عبير عواطف: " دور الابتكار التسويقي في تمسين جودة الخدمة التأمينية -دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA "وكالة ب' بسكرة - مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016/2015، الجزائر.

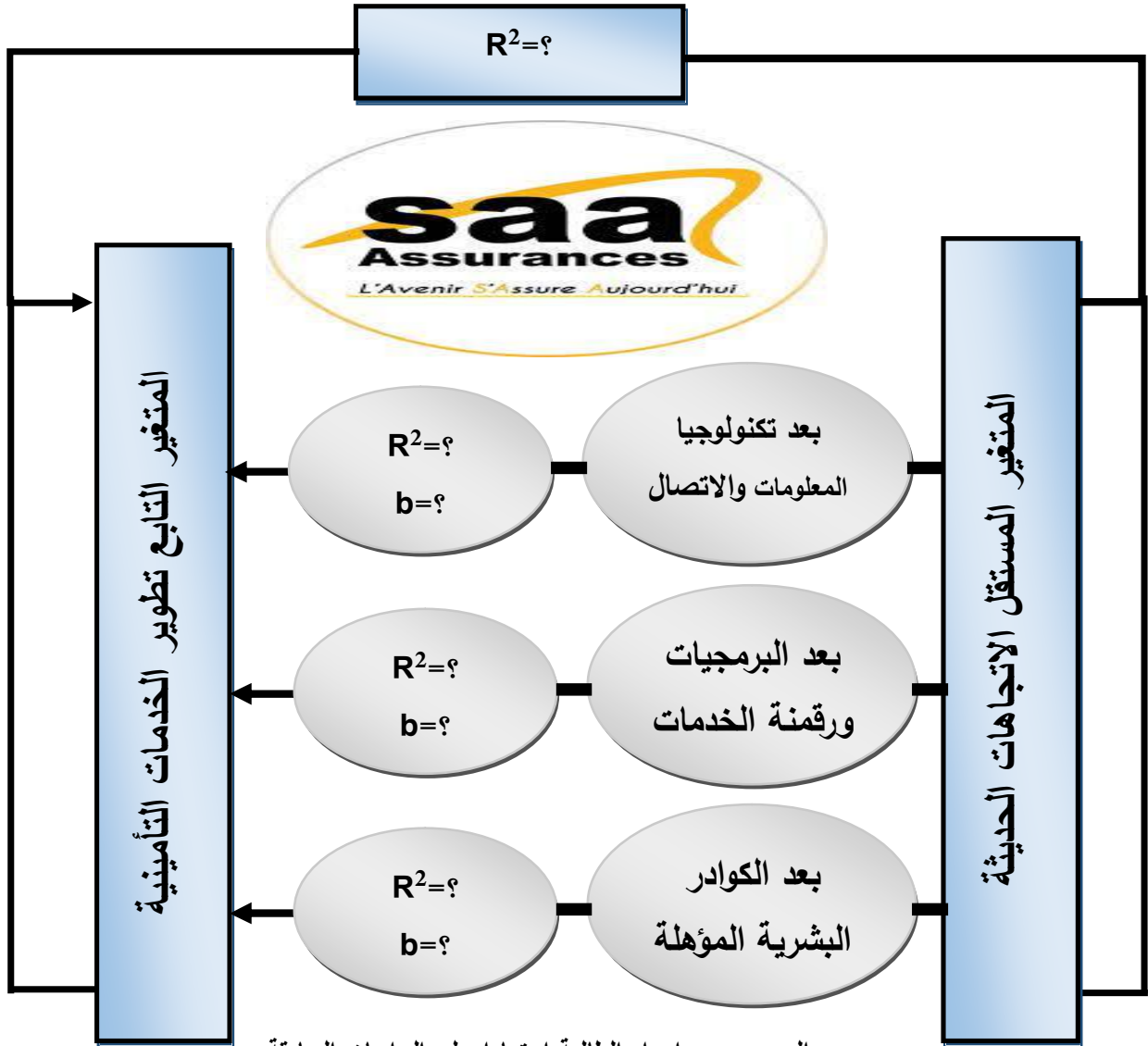
هدفت الدراسة إلى تحليل دور الابتكار التسويقي (الخدمة، السعر، الترويج، التوزيع، الجمهور، الدليل المادي، العمليات) على تحسين جودة الخدمة التأمينية بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في شركة التأمين saa بسكرة، إذ صممت الاستبانة لهذا الغرض وزعت على عينة مائة تتكون من 50 مفردة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأغلبية عناصر الابتكار التسويقي على جودة الخدمة التأمينية.

من خلال الدراسات السابقة فإنه لكل من المتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرقمنة والابتكار دور في تطوير وتحسين الخدمات بشركات التأمين.

تاسعا: النموذج النظري للدراسة:

من خلال الدراسات السابقة يمكن بناء النموذج البحث لدراستنا كما هو موضح في الشكل الآتي:

الشكل رقم (01): النموذج الميداني للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الدراسات السابقة

التعليق على النموذج:

كما هو موضح في الشكل أعلاه: المتغير المستقل هو الاتجاهات الحديثة بأبعادها (بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات، بعد الكوادر البشرية المؤهلة) والمتغير التابع هو: تطوير الخدمات التأمينية، المرنة، ومن خلال هذا النموذج سيتم معرفة مدى أثر الاتجاهات الحديثة على تطوير الخدمات التأمينية وهذا من خلال قيمة المتوسط الحسابي (X) لكل متغير في المؤسسة محل الدراسة وهو (محصور بين أدنى درجة 01 وأعلى درجة 05)، إضافة إلى معرفة اتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين من خلال: معامل الارتباط (r) وهو (محصور بين +1 و -1) ومعرفة نسبة مساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدثها في المتغيرات التابعة وهذا من خلال: معامل التفسير (R^2) وهو محصور بين (0 و 1)، ومن خلال معامل الانحدار B: سنبين قيمة التأثير بين المتغيرين أي بزيادة المتغير المستقل بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة

المتغير التابع بمقدار قيمة B ، ويتم تقدير هذه المؤشرات الإحصائية (B, R^2, r) من خلال استخدام نموذج الانحدار الخطي عند مستوى دلالة 0.05.

عاشرا: صعوبات الدراسة

- صعوبة الوصول إلى بعض المراجع المتخصصة ذات الصلة بالموضوع مع ندرتها باللغة العربية.
- صعوبة الدراسة الميدانية على مستوى الشركة الوطنية للتأمين "Saa" (وكالة المسيلة) والمتمثلة في عدم الحصول على المعلومات الكاملة.

إحدى عشر: هيكل البحث:

للإجابة على الإشكالية المطروحة وتساؤلاتها الفرعية قصد اختيار فرضيات البحث ارتأينا تقسيمه إلى فصلين:

- تتاولنا في الفصل الأول الإطار النظري الذي خصصناه لدراسة مفاهيم شركات التأمين والخدمات التأمينية، وصولا إلى دور الاتجاهات الحديثة في تطوير هذه الخدمات.
- وخصصنا الفصل الثاني للدراسة التطبيقية في شركة الجزائرية للتأمين SAA وكيفية تطوير خدماتها التأمينية باستخدام الاتجاهات الحديثة من خلال تحليل الاستبيان المقدم لشركة التأمين.

الفصل الأول

الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين
وتطوير الخدمات التأمينية

تمهيد:

يلعب التأمين دور اقتصادي كبير في الرفع من أداء الاقتصاد الوطني من خلال إعادة استثمار الفائض التأميني في السوق المال، وتغطيته للأخطار التي يتعرض لها الفرد في شخصه وممتلكاته، إلا أنه يتعرض للكثير من التحديات لا سيم القيود التنظيمية التي تفرضها التشريعات والقوانين المنظمة له. لقد عرفت شركات التأمين توسعا وتطورا كبيرين سواء في مجال النشاط أو الحجم أو من حيث المنتجات المقدمة، ونتيجة لهذا التوسع ظهرت مشاكل عديدة على مستوى الإدارة في شركات التأمين وعلاقتها بمتعاملها، ونتيجة لهذه التحديات أصبح من الضروري على شركات التأمين السعي إلى التقرب من المستهلكين بكل الوسائل المتاحة لتوعيته بأهمية التأمين وزرع ثقافة تأمينية لديه من خلال الخدمة التأمينية المقدمة بالطرق والوسائل الحديثة والتركيز على الجانب النفسي المتمثل في توفير الطمأنينة والاستقرار الاجتماعي للفرد، وكسب ثقته من خلال إشباع رغباته الأساسية وهي تحقيق الأمن والطمأنينة.

وعلى هذا الأساس قسمنا محتوى هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث هي:

المبحث الأول: مدخل نظري لشركات التأمين.

المبحث الثاني: مدخل نظري للخدمة التأمينية.

المبحث الثالث: تطوير الخدمات التأمينية باستعمال الاتجاهات الحديثة.

المبحث الأول: مدخل نظري لشركات التأمين

تعتبر شركات التأمين من أكبر وأهم الأوعية الادخارية بالنسبة للاقتصاد ككل، إذ أنها تمثل نوع من المؤسسات المالية التي تمارس دور مزدوج، فهي مؤسسة التأمين تقدم أنها مؤسسة مالية تحصل على الأموال من المؤمن لهم.

المطلب الأول: مفهوم شركات التأمين

تحصل شركات التأمين على الأموال لتعيد استثمارها في مقابل عائد شأنها في ذلك شأن البنوك التجارية وصناديق الاستثمار، هذا العائد يشارك فيه المؤمن له إما بطريقة مباشرة كما هو الحال في بعض وثائق التأمين على الحياة أو بصفة غير مباشرة من خلال دفع أقساط التأمين¹.

أولاً: تعريف شركات التأمين

التعريف الأول: وتعرف على أنها: "هي الشركة التي تقبل بتغطية الأخطار وتتقاضى مقابلاً لذلك على شكل أقساط"².

التعريف الثاني: تعرف شركات التأمين على أنها "تقوم بتنظيم العمليات التعاونية بين المشاركين فيها حيث تقوم بدور الوسيط بين الأفراد المعرضين لنفس الخطر"³.

التعريف الثالث: كما يمكن تعريفها على أنها: "وسيط يقبل الأموال التي تتمثل في الأقساط التي يقدمها المؤمن لهم، ثم تعيد استثمارها نيابة عنهم مقابل عائد، وبالتالي يمكنها أن تحقق قدر من الأرباح المتعلقة بالتعويضات المتوقع دفعها والأقساط المطلوب تحصيلها"⁴.

التعريف الرابع: ويعرفها المشرع الجزائري في المادة 203 من المرسوم 95-07 على أنها: "شركات التأمين وإعادة التأمين هي شركات تمارس اكتتاب وتنفيذ عقود التأمين وإعادة التأمين كما هي محددة في التشريع المعمول به".

وهذا يعني أن شركات التأمين هي مؤسسة مالية تقوم بدور مزدوج حيث تقدم خدمة التأمين لمن يطلبها مقابل تلقي أقساط من المؤمن لهم (هي أداة تأمين)، كما أنها تقوم باستثمار الأقساط المتحصل عليها من المؤمن لهم نيابة عنهم مقابل عائد وهذا بغرض توفير الأموال اللازمة بدفع التعويضات للمستفيدين عند تحقق المخاطر المؤمن ضدها.

ثانياً: الخصائص المميزة لشركات التأمين

تتميز شركات التأمين بعدة سمات نتيجة اختلاف طبيعة العمليات التأمينية عن العمليات التأمينية عن العمليات الاقتصادية الأخرى، أهم هذه الخصائص ما يلي:

¹ - منير إبراهيم هندي، إدارة الأسواق والمنشآت المالية، توزيع دار المعارف الإسكندرية، 1999، ص 10.

² - علي محمود بدوي، التأمين (دراسة تطبيقية)، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص 17.

³ - محمد جمال علي هلالى وعبد الرزاق شحاته، محاسبة المؤسسات المالية (البنوك التجارية وشركات التأمين)، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2009، ص 259.

⁴ - عبد الغفار حنفي، أسواق المال (بنوك تجارية، أسواق الأوراق المالية، شركات التأمين)، دار الجامعية، 2000، ص 127.

الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

1- منشآت التأمين منشآت ذات ثقة مالية وشخصية إذ لا بد من توافر الثقة في مالية المنشأة التأمينية، أي يجب أن يكون تعاقدها موثوقا به بدون أن يحتاج ذلك إلى ضمان أو رهن، بل يكفي كتابة العقد ودفع القسط حتى تسهل العملية التأمينية، وتعتمد المنشأة التأمينية على رأسمالها والاحتياطات القانونية التي تدعم هذه الثقة المالية، كذلك وجود الإشراف الحكومي على المنشآت التأمينية يقوم بدور فعال في توطيد هذه الثقة. حيث أن طبيعة النشاط الذي يمارسه المؤمن يجعله يحتاج إلى هذه الثقة بشقيها المالي عند تعاقد مع المؤمن يقوم بدفع أقساط لمدة قد تطول إلى سنوات عديدة وقد تسدد مرة واحدة، ويقوم المؤمن بالتعهد مقابل هذه الأقساط بسداد مبلغ التأمين أو مبلغ التعويض في حالة تحقق الخطر المؤمن ضده، وفي هذه الحالة لا يوجد ضامن لأموال المستأمن لدى المؤمن إلا الثقة المالية في منشآت التأمين بحيث لا يطالب بأي ضمان آخر لهذا تتدخل حكومات الدول المختلفة لتوفير هذه الثقة المالية وذلك بالنص على حد أدنى من رأس المال والاحتياطات للموافقة على إنشاء شركة التأمين، وهذا الحد الأدنى يختلف بحسب نوع التأمين الممارس وحجم السوق الاقتصادي، وترتبط بالثقة المالية الشخصية وذلك ناتج من امتداد مدة الكثير من الوثائق لفترة زمنية طويلة مما يستلزم ضرورة بقاء المؤمن ممارسا لنشاطه خلال هذه المدة وهذا لا توفر للشخص الطبيعي دائما وإنما يتوافر عادة للشخص الاعتباري، ويعتبر هذا السبب من أهم الأسباب التي أدت إلى الفشل السريع للمنشآت الفردية والتي قامت بدور المؤمن في بداية العمليات التأمينية.¹

فرغم أنه قد يتوافر لدى الشخص الطبيعي الثقة المالية إلا أن الجانب الآخر وهو الثقة الشخصية لا يتوافر لدى لديه نتيجة لعمر الإنسان المحدود. ولهذا كان التحول في الدور الذي يقوم به الشخص الطبيعي من القيام بوظيفة المؤمن إلى القيام بالوساطة بين المؤمن وبين جمهور المستأمنين وذلك في صورة وكيل منتج أو سمسار.²

2- لا يمكن لمشروع التأمين أن يحدد بدقة مقدار ربحه أو خسارته الفعلية عند عملية البيع أو في نهاية السنة المالية، ذلك لأن بعض العقود تتخطى مدتها نهاية السنة المالية التي عقدت خلالها، فإذا أضفنا إلى ذلك أن قيمة مصروفات وتعهدات عقد التأمين لا تعرف على وجه التحديد إلا بعد انتهاء مدة العقد، كانت النتيجة الحتمية أن النفقات وكذا الأرباح التي يحققها المشروع في نهاية السنة المالية ما هي إلا مبالغ تقديرية بحتة. وهذا مخالف ما هو حادث في معظم المشروعات الصناعية والتجارية الأخرى.

3- من أهم مشاكل مشروعات التأمين هي مشكلة التسويق وقد استحكمت هذه المشكلة عناية ليست بالقليلة من هيئات التأمين، والاقتصاديين، ورجال التنظيم والإدارة. ويزيد في تعقيد المشكلة أن هناك آراء متضاربة حول أمثل طريقة للتسويق هذه السلعة، غدا أن البعض يفضل استعمال طريقة التسويق غير المباشرة وآخرون يفضلون استعمال طريقة التسويق المباشر.

4- يتكون لدى المشروع الذي يعمل في حقل التأمين مبالغ كبيرة عن الأقساط المحصلة خلال العام المالي

1- علي أحمد شاكر، منى محمد عمار، إدارة ومحاسبة منشآت التأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر، 1994، ص ص 8-9.

2- علي أحمد شاكر، المرجع نفسه، ص 9.

الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

والاحتياجات الفنية والإدارية المحتجزة. هذه المبالغ تحتاج الى سياسات استثمارية. وقد استعدت هذه الظاهرة الى أن يستعين المنظم في شركات التأمين عامة وشركات تأمين الحياة على وجه الخصوص بفنيين في الاستثمار الى جانب الفنيين في صناعة التأمين الأصلية، وأن يهتم بإدارة استثمار الأموال متجمعة في المشروع اهتمامه بعملية التأمين نفسها¹.

المطلب الثاني: شروط وأهداف شركات التأمين

أولاً: شروط شركات التأمين²

ليس شركة في العالم ماضية وحاضرة ما لشركات التأمين من شروط عامة وخاصة، ظاهرة وخفية وإن أخص ما تختص به هذه الشروط الصفة التعسفية مما اضطر كل دولة في العالم أن تفرض رقابة خاصة على شركات التأمين لديها لتخفف شروطها على المواطنين.

تختلف الشروط الواجب توفرها في الشركات التي تمارس خدمة التأمين من دولة لأخرى، ومن منطقة لأخرى تبعاً لظروفها الخاصة ولكن يمكن إجمال القواسم المشتركة والشروط العامة التي يجب توفرها في شركات التأمين كما يلي:³

1. **إجازة أو رخصة التأمين:** حتى تقوم شركة التأمين بممارسة أعمالها يجب عليها الحصول على إذن قانوني من الدولة لممارسة هذا العمل وتحمل تبعاته.
2. **رأس المال:** يشترط في شركات التأمين كغيرها من الشركات ألا يقل رأس مالها عن حد معين يختلف من بلد لآخر وتبعاً لنوع وحجم التأمين الذي تقوم به.
3. **السجلات والدفاتر:** يشترط في شركات التأمين أن تحتفظ بمجموعة من السجلات التي يتم من خلالها قيد العمليات التأمينية وحقوق المؤمن لهم والأقساط.
4. **العمل على استثمار الأقساط:** تعتبر شركات التأمين وعاء ادخارياً كبيراً كونها تقوم بجمع كمية كبيرة من الأموال من الأقساط من الأفراد والهيئات يجب عليها استثماره إما مباشرة بالقيام بالمشاريع الخاصة بها أو تقديمها للمستثمرين على شكل قروض.
5. **الالتزام اتجاه المؤمن لهم:** بحيث تلتزم بدفع جميع المستحقات العينية والنقدية المترتبة لهم عند حصول الخطر.
6. **الوديعة:** وهي عبارة عن مبلغ أو رهن يتم إيداعه لدى السلطات النقدية في الدولة حماية لحقوق المؤمن لهم في حالة إفلاس أو عجز شركة التأمين عن دفع التعويض المستحق للأفراد والهيئات.

1- سلامة عبد الله، إدارة وتنظيم منشآت التأمين، ط3، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2000، ص27.

2- معزوز سامية، قرار إعادة التأمين دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005-2006، ص 120.

3 - طابق بئينة، عباسي سلسيل، المحاسبة في شركات التأمين دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين (SAA) - وكالة بسكرة - مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية شعبة العلوم المالية والمحاسبة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019-2020، ص11.

الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

كما أن هذه الشروط تحمي شركات التأمين، حيث تحكم على المؤمن لهم في دفع القسط في الوقت الذي تضع فيه العراقيل دون حصولهم على مبلغ التأمين.

ثانياً: أهداف شركات التأمين

أهداف شركات التأمين:¹

1. لا تهتم شركات التأمين بشيء يضاهي اهتمامها بالربح لذا نجد تركيزها الشديد عن التخطيط ووضع نظامها الأساسي ينص على الأخذ بكل وسيلة تجلب الربح وتجنب الخسارة، بغض النظر عن ما قد تسببه هذه الوسائل من إخراجات أو معارضة الدين أو الخلق أو السلوك الحسن.

2. ويشاهد ذلك جلياً فيما تنطوي عليه شروطها من تعسف واستغلال وخاصة في التأمينات التي تفرضها بعض الدول على مواطنيها، كما يشاهد ذلك جلياً أيضاً في استثماراتها التربوية لما تجمعها من أقساط دون المساهمة في أي مشروع خيري.

كل هذه المؤشرات تشير إلا أنها ليس لها هدف في التعاون وخدمة الناس وإنما هدفها المحقق والمعلوم هو الربح والثراء السريع على حساب المؤمن لهم.

المطلب الثالث: أنواع شركات التأمين ومصادرها

يمكن تصنيف شركات التأمين حسب عدة معايير أهمها:

أولاً: أنواع شركات التأمين وفق المعيار القانوني

تنقسم شركات التأمين وفقاً للشكل القانوني إلى:

1- شركات المساهمة:

في شركات المساهمة تكون الملكية في يد حملة الأسهم العادية الذين يختارون مجلس الإدارة الذي يتولى تسيير الشركة² والذي لهم الحق في الربح الصافي الذي تحققه، حيث تقوم هذه الشركات بحماية المؤمن لهم ودفع التعويضات اللازمة عند وقوع المخاطر المؤمن منها، وتحققه الخسائر المالية، فهي تتميز بكبر رأسها بضمها لعدد كبير من المساهمين.³

2- شركات الصناديق:

هذه الشركات تشبه شركات الاستثمار فهي لا تصدر أسهماً، إذ تحل محل وثائق التأمين المكتتب فيها، وإدارتها تسيير من طرف خبراء مختصين في مجال التأمين، حيث أن عائداً استثماراتها له تأثير كبير، فهو يغطي ارتفاع تكلفة التأمين مقارنة بشركات المساهمة.

3- الجمعيات التعاونية:

نقصد بها الجمعية المؤلفة من أشخاص تجمعهم روابط المهنة الواحدة، أو يعملون لدى مشغل واحد،

¹ - حمزة بالي، تأمين الأخطار الصناعية دراسة حالة الخطر الحريق، مذكرة ماجستير، جامعة قصدي مرياح، ورقلة، 2007، ص 31.

² - منير إبراهيم هندي، إدارة الأسواق والمنشآت المالية، مرجع سابق، ص 405-406.

³ - فتدي عبد الرديم عبد الله، التأمين، الطبعة الثانية، مكتبة در القلم، العصور، الإسكندرية، 2002، ص 55.

الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

وهذه الجمعيات تقوم على أساس فكرة التعاون بين جماعة من الناس تربطهم رابطة واحدة¹، إذ أنها تنشأ برأسمال غير محدود، وتحدد مسؤولية كل عضو المحدد المطلوب سداده.

4-الحكومة كمؤمن:

يمكن للحكومات أن تتدخل بتغطية الأخطار، الحرب، زلازل، براكين... الخ، فتقوم الدولة بدور المؤمن، إذ تقوم بدورها التأميني بنفسها أو بإسناد هذا العمل بإحدى هيئات التأمين الأخرى والهدف هو الإصلاح الاجتماعي وتوزيع المداخل بعدالة الأفراد من الفقر والعجز².

ثانياً: أنواع شركات التأمين وفق المعيار الفني

تنقسم شركات التأمين وفقاً للشكل الفني الى:

1-شركات التأمين على الحياة:

تمثل شركات التأمين على الحياة أحد مكونات النظام المالي في أي دولة، فهي بمثابة وسيط مالي تقوم بتحصيل أقساط التأمين من المؤمن لهم، وهم أصحاب بوالص التأمين لحمايتهم ضد المخاطر الناشئة عن الوفاة، أو العجز، أو الشيخوخة وفي نفس الوقت تقوم هذه الشركات بافتراض هذه المبالغ الى مؤسسات الأعمال الأخرى العاملة في المجتمع، أيضاً قد تقوم باقتراض جزء من هذه الأموال للمؤمن لهم، بضمان أقساط التأمين المدفوعة. ومن ثم فإن شركات التأمين على الحياة تقوم بتجميع الأموال من خلال أقساط التأمين وإعادة ضمها الى سوق أرس المال.³

2-شركات التأمين العام:

عادة يقصد بشركات التأمين العام كافة أنواع التأمين عدا التأمين على الحياة، وهكذا ينحصر التأمين العام في التأمين على الممتلكات والمسؤولية المدنية اتجاه الغير، وعادة يغطي تأمين الممتلكات أخطار الحريق والسرقة وتأمين النقل بأنواعه يغطي الأخطار التي تتعرض لها البضاعة المشحونة أما وثائق المسؤولية المدنية فمن أمثلتها التأمين ضد حوادث السيارات، حيث يدفع مبلغ التأمين للتعويض عن الخسائر التي لحقت بالغير أو ممتلكاتهم⁴.

3-شركات إعادة التأمين:

تقوم عمليات التأمين على فكرة توزيع المخاطر وقد يطلب من شركات التأمين أو تؤمن لعملائها بما يزيد على طاقتها، فتقوم شركة التأمين بالاحتفاظ لنفسها بجزء مناسب من العمليات التي يتعاقد عليها، ثم تحول الباقي الى شركة أو عدة شركات تأمين أخرى وبالتالي توزع الخطر على عدة مؤمنين، وتسمى هذه العملية بإعادة التأمين.

¹ - خيرت ضيف، محاسبة شركات التأمين، دار النهضة العربية، بيروت، 1994، ص 05.

² - عبد العزيز فهمي هيكل، مقدمة في التأمين، دار النهضة العربية، لبنان، 1980، ص 26.

³ - رسمية قرياقص، الأسواق والمؤسسات المالية، الدار الجامعية للطبع، مصر، 2001، ص 186.

⁴ - منير إبراهيم هندي، إدارة الأسواق والمنشآت المالية، مرجع سابق، ص 406.

الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

- 4- شركات التأمين الصحي: وتختص بإصدار وثائق التأمين التي تغطي تكاليف علاج المؤمن له.
- 5- الشركات الشاملة: وهي شركات غير متخصصة في نوع معين من التأمين، حيث تصدر كافة أنواع وثائق التأمين التي تصدرها الأنواع السابقة.
- 6- هيئات التأمين بالاكنتاب: يتمحور دورها حول الرقابة والإشراف على أعمال التأمين التي يقوم بها الأعضاء الذين تم اختيارهم من طرف البيئة.
- 7- صناديق التأمين الخاص: تقوم على أساس اتفاق بين الأفراد الذين تربطهم صفة معينة كالمهنة مثال.

- 8- شركات التأمين التساهمي: وتكون مكونة من طرف مؤسسة صناعية أو تجارية هامة أو من طرف شركة قابضة أو أكثر، وذلك من أجل تأمين الأخطار التي تواجهها والخاصة بها فقط.¹
- ثالثا: أنواع شركات التأمين في الجزائر

تنوع قطاع التأمين في الجزائر أدى إلى تغيير شكل وبنية هذا القطاع من حيث الخدمات أو أشكال المنشأة، فوجد شركات ذات طابع عمومي وأخرى ذات طابع خاص من هذا المطلب سنتطرق إلى أنواع الشركات المتواجدة في الجزائر، كمايلي:²

- 1- شركات التأمين العامة: توجد العديد من الشركات التي تنشط في القطاع العام في الجزائر منها:
- الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين: (CAAR) أنشئ الصندوق الجزائري للتأمين في 08 جوان 1963 وهذا بموجب الأمر رقم 63-197، وقد تم تأسيسه بغرض ملئ الفراغ الذي تسببت فيه الشركات الأجنبية (وهي شركات فرنسية يقدر عددها ب: 270 شركة يوجد مقرها الرئيسي بكبرى المدن الفرنسية)، وهذا عند رفضها القيام بعمليات التأمين في ظل السيادة الوطنية؛ وبموجب الأمر الصادر في 25 أكتوبر 1963، الذي يفرض على جميع الشركات التي تمارس النشاط التأميني في الجزائر القيام بتنازل عن جزء يقدر بـ 10 % من الأقساط للصندوق الجزائري للتأمين وإعادة التأمين، وبصدور الأمر رقم 66-127 تم تحويل تسميتها إلى الشركة الجزائرية لتأمينات النقل.

- الشركة الجزائرية لتأمينات النقل: (CAAT) بسبب قانون الاختصاص الذي فرضته الدولة على شركات التأمين، تم إنشاءها في سنة 1985 للتأمين من الأخطار المتعلقة بالنقل (البحري، الجوي، البري)، وبعد الإصلاحات تم إلغاء التخصص وتحولت إلى الشركة الجزائرية للتأمين الشامل وشرعت في ممارسة مختلف فروع التأمين *transport de assurance, algérienne compagnie*.

- الشركة الجزائرية للتأمين: (SAA) تأسست هذه الشركة في 12 ديسمبر 1963 برأسمال مختلط بين الجزائر

¹ - طابق بثينة، عباسي سلسبيل، مرجع سابق، ص10.

² - كمال رزيق، ومحمد لمين مراكشي، خصوصية قطاع التأمين وأهميته لدى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي السابع الصناعة التأمينية الواقع العلمي وآفاق التطوير، الشلف جامعة حسيبة بن بو علي، 2012، ص9.

الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

ومصر (61% الجزائر، 39% مصر)، ل يتم تحويلها في سنة 1989، وهذا في إطار الإصلاحات إلى شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم رأسمالها الاجتماعي يقدر بـ 1,3 مليار دينار جزائري.

- المؤسسة المتخصصة في إعادة التأمين: (CRR) وهي الشركة المركزية لإعادة التأمين والتي أنشأت وصودق على نظامها الأساسي بمقتضى الأمر رقم 73-54، وكان دورها ينحصر في إعادة التأمين من المخاطر التي تتخلى عليها الشركات الوطنية، في حين صدر المرسوم 74-50، يتضمن إيقاف نشاط إعادة التأمين مع الخارج، الممارس من قبل الشركة الوطنية للتأمين إحالته إلى الشركة المركزية لإعادة التأمين.

2- مؤسسات التأمين الخاصة: أما المؤسسات الناشطة في المجال الخاص نجد:

- الجزائر تروست شركة: (TRUST) أنشأت هذه الشركة في 25 أكتوبر 1997، وهي متخصصة في عادة التأمين والتأمين، بدأت في تطبيق عملياتها بعد تحصلها على قرار الاعتماد من وزارة المالية بتاريخ 18 نوفمبر 1997.

- الجزائرية للتأمينات: (A2) أنشأت بعد فتح السوق الجزائرية للتأمين على القطاع الخاص وهي شررة ذات أسهم، تحصلت على اعتمادها من وزارة المالية بقرار 5 أوت 1998 لتطبيق مجمل العمليات بالتأمين وإعادة التأمين.

- كما توجد شركات تأمين خاصة أخرى: منها:

• الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين (CAIR)

• شركة أرويست (IUIST ALG)

• الشركة العامة للتأمينات (GAM)

• شركة السالمة (SALAMA) "البركة والأمان" سابقا

3- التعااضديات التعاونيات: من بين التعااضديات والتعاونيات في الجزائر منها:

- مؤسسات التأمين التبادلي: كانت موجودة منذ سنة 1964، وهي الصندوق المركزي لإعادة التأمين التبادلي الفلاحي، وكذا التأمين التبادلي الجزائري لعمال التربية والثقافة.

- الصندوق الوطني للتعاون: (CNMA) أنشئ سنة 1966، ويقوم على مبدأ التعاون والتضامن بين أعضاء المنخرطين، ويتعامل مع الفلاحين والصيادين.

- الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية: (CNR) وهو خاص بالتأمينات الاجتماعية وهما نوعان: الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي لعمال الأجراء (CNAS)، والصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال غير الأجراء (CASNOS).

- الصندوق الوطني للتقاعد: (CNR) بموجب القانون 83 - 12 المؤرخ في 02 جويلية 1983، المتعلق بالتقاعد، تم تأسيس نظام وحيد للتقاعد تمنح للأجير معاش التقاعد.

- الصندوق الوطني للتأمين على البطالة: (CNAC) لقد تم إنشاؤه طبقا للمرسوم التشريعي رقم 94-11 المؤرخ في 26 ماي 1994 المنشئ لنظام التأمين على البطالة.

رابعاً: المصادر المالية لشركات التأمين

تتكون موارد شركات التأمين عموماً من المصادر التالية:¹

1. أموال وحقوق المساهمين: تتمثل في رأس المال المدفوع، والاحتياطيات الرأس مالية التي تكونها شركات التأمين من الأرباح المحتجزة، إما لتدعيم مركزها المالي أو لمواجهة أي ظروف غير متوقعة مستقبلاً مثل الكوارث، وتعتبر هذه الأموال هامش الأمان الأخير لحاملي الوثائق للحصول على مستحقاتهم التأمينية، وتتمثل هذه الأموال في نسبة ضئيلة جداً من حجم الأموال الموجهة للاستثمار في شركات التأمين.

2. أموال حقوق حملة الوثائق: وهي الأموال المتجمعة نتيجة لتحميل أقساط التأمين وتنقسم هذه الأموال إلى مجموعتين:

أ- حقوق حملة وثائق تأمينات الحياة: ويطلق عليها المخصصات الفنية لعمليات الحياة وتكوين الأموال، وتحتوي على مخصصات فنية، ويعتبر هذا المخصص (أي الفني) أهم مصادر أموال التأمين على الحياة، وهو مخصص طويل الأجل نظراً لطول فترات وثائق هذا النوع من التأمينات، وتتزايد أموال هذا التخصص من عام إلى آخر كلما زادت الإصدارات الجديدة في وثائق التأمين على الحياة، وإلى جانب هذا المصدر الرئيسي هناك أيضاً مخصصات التعويضات تحت التسوية.

ب- أموال التأمينات العامة: وتتمثل أهم مصادرها في المخصصات التالية:

• **مخصص الأخطار السارية:** يتكون من المصالح المحتجزة من أقساط ووثائق التأمينات العامة والمدفوعة مقدماً عن سنوات قادمة لتغطية الأخطار السارية مستقبلاً عن إصدارات هذا العام، وهذه الأموال وإن كانت بطبيعتها تعتبر قصيرة الأجل لأن غالبية وثائق التأمينات العامة، ووثائق سنوية، إلا أنها تزداد وتتراكم من عام لآخر، وعلى الأخص كلما زادت الإصدارات الجديدة من وثائق التأمينات العامة فتتحول إلى مصدر الاستثمارات طويلة الأجل.

• **مخصصات التعويضات تحت التسوية:** يتكون هذا المخصص من الأموال المحتجزة عن الحوادث التي وقعت خلال السنة الحالية، ولكنها لم تسوى أو لم تسدد بعد، بل سيتم تسويتها وتسديدها في السنة الجارية أو السنوات التالية لها، وهذه الأموال تتراكم كلما زادت الإصدارات الجديدة، وتتحول إلى استثمارات طويلة الأجل بطبيعتها.

• **مخصصات التقلبات في معدلات الخسارة:** يكون بطبيعته في السنوات ذات النتائج الجيدة لمواجهة أي تقلبات غير متوقعة، تحدث مستقبلاً نتيجة زيادة معدلات الخسائر الفعلية عن معدلات الخسائر المتوقعة، لكل فرع من فروع التأمينات العامة على حدٍ، وهو حق من حقوق حملة الوثائق حيث تزيد التزامات شركات التأمين اتجاههم في السنوات السيئة ذات الكوارث وبالتالي يستخدم هذا المخصص سنوياً.

3. أموال غير مرتبطة بالنشاط: ويطلق عليها المخصصات الأخرى غير الفنية، والتي تخصصها لمقابلة

¹ - عبد الغفار حنفي، مرجع سابق، ص ص 357-363.

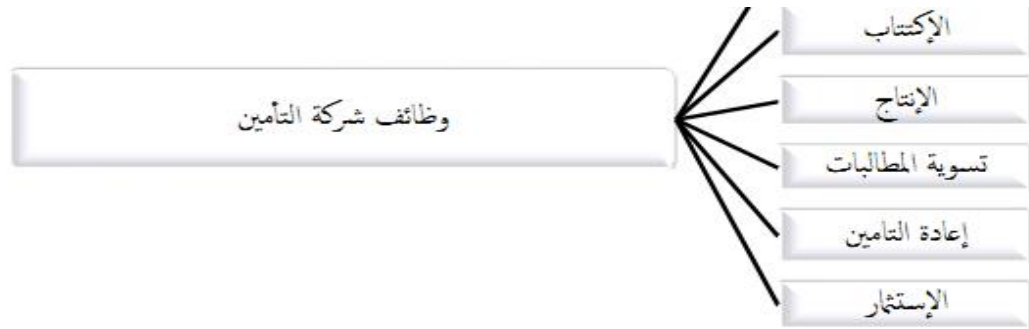
الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

خسائر معينة أو ديون معدومة، وتتمثل هذه الأموال في المبالغ المستحقة لشركات التأمين وإعادة التأمين وللوكلاء، والمنتجين وأرصدة أي حسابات جارية دائنة، أو دائنين متنوعين وهذه الأموال قصيرة الأجل، وتتمثل نسبة ضئيلة جدا مقارنة بموارد الأموال الأخرى، والمتجمعة لدى شركات التأمين.

المطلب الرابع: وظائف شركات التأمين

إن التنوع الذي يمس نشاط التأمين أدى إلى تنوع وظائف هذه الأخيرة، في هذا المطلب سنتطرق إلى مختلف هذه الوظائف. تقوم شركات التأمين بالوظائف الرئيسية التالية حسب الشكل:

الشكل رقم (02): وظائف شركات التأمين



المصدر: أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص157.

1- وظيفة التسعير:¹

تهتم هذه الوظيفة بمعرفة القسط الواجب استيفائه من المؤمن له نظير خطر معين ينوي التأمين وبالتالي فإن وظيفة التسعير تضع سعر معين لك لنوع من أنواع التأمينات المختلفة يتناسب مع درجة واحتمال تحقق الخطر كما ويتناسب مع مبلغ التأمين كما ويتناسب مع الظروف المحيطة بالشيء أو الخطر المؤمن ضده كما أنه يتناسب وبصورة عكسية مع معدل الفائدة الفني.

والشخص الذي يحدد أسعار التأمين يدعى بالإكتواري وهو شخص له دراية وعلم في الرياضيات والإحصاء حيث يقوم الإكتواري بدراسة الإحصاءات الخاصة بالولادات والوفيات والأمراض والحوادث، وبناء على هذه المعلومات بالإضافة الى المعلومات التي يقوم بتجميعها من دوائر ومؤسسات رسمية وخاصة تهتم بمثل هذه الأبحاث والأرقام والبيانات ويعتمد عليها في تحديد واحتساب أسعار التأمينات المختلفة ويراعي الإكتواري أن يكون سعر التأمين منافسا من جهة وكافيا لتغطية الخطر المؤمن ضده ويدر بعض الربح.

2- وظيفة الاكتتاب:

تتلخص وظيفة الاكتتاب في تقرير طلبات التأمين التي يمكن قبولها، وقيمة الأقساط التي ينبغي دفعها، وهي بذلك الوظيفة التي تكفل الحماية لشركة التأمين ضد اختيار عملائها. هذا ويبدل القائمون على تلك الوظيفة قصار جهدهم على تلك الوظيفة قصار جهدهم لجعل أقساط التأمين التي يدفعها المؤمن لهم متمشية مع فرص

¹ - أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، مرجع سابق، ص157.

تعرضهم للخسائر دون أي مبالغ.

وكما يبدو فإن نجاح شركة التأمين يتوقف إلى حد كبير على نجاح إدارة الاكتتاب في أداء وظيفتها. فلو أن معايير قبول طلبات التأمين كانت متشددة، أو كانت أقساط التأمين مبالغ فيها بالمقارنة بالشركات الأخرى، فقد لا تكفي الوثائق المصدرة لتحقيق التشغيل الاقتصادي للشركة. وعلى العكس من ذلك لو أن المعايير كانت متساهلة، أو كانت القيمة المحددة للأقساط منخفضة بالمقارنة مع الشركات الأخرى، فإن حجم النشاط سوف يزداد، غير أن قيمة التعويضات قد تفوق بقدر كبير قيمة الأقساط، مما قد يؤدي في النهاية إلى تعرض الشركة لخسارة كبيرة.

وبواجه نشاط الاكتتاب بمشكلة رئيسية هي تحديد المعيار الملائم لاختيار وتصنيف المؤمن لهم. وتزداد حدة المشكلة في ظل ظاهرة عدم وضوح العلاقة بين المعايير الحالية وبين قيمة التعويضات المدفوعة. هذه الظاهرة أدت ببعض المؤمن لهم إلى الاعتقاد بأن ما يدفعونه من أقساط، هو أكثر مما ينبغي أن يكون عليه الحال لو أن هناك معايير دقيقة. وتشيع ظاهرة التشكك في عدالة المعايير الحالية في مجال التأمين ضد حوادث السيارات على وجه الخصوص. فمثال يبلغ قسط التأمين الذي يدفعه شاب في أوائل العشرينيات ما يعادل ضعفي أو ثلاثة أضعاف ما يدفعه من هو فوق الثلاثين من عمره، وذلك على الرغم من أن سجله التأميني يكشف عن عدم تعرضه للحوادث على الإطلاق¹.

3- وظيفة الإنتاج:

يقصد بالإنتاج في مجال تأمين المبيعات والنشاطات التسويقية التي تقوم بها شركات التأمين وعملية البيع التي تقوم بها شركة التأمين هي الخدمة التأمينية، وكثيرا ما يطلق على الوكلاء والمندوبين اسم المنتجين وفي شركات التأمين المتخصصة في تأمينات الحياة يطلق على الدائرة المتخصصة بالإنتاج اسم دائرة المبيعات، وتكون هذه الدائرة مسؤولة عن استقطاب وتدريب الوكلاء الجدد ومراقبة ومتابعة الوكلاء والمندوبين الآخرين. وفي شركات التأمين المتخصصة في تأمينات الممتلكات والمسؤولية توجد دوائر للتسويق ويقوم موظفو هذه الدوائر بشرح البرامج التأمينية لجمهور المؤمن لهم.

وبالإضافة إلى تطوير وتأهيل فريق فعال من رجال المبيعات تقوم شركات التأمين بمجموعة واسعة من النشاطات التسويقية من ضمنها تطوير فلسفة التسويق، ووضع خطط الإنتاج قصيرة وطويلة المدى، كما وتضم النشاطات التسويقية إجراء الأبحاث التسويقية وتطوير برامج تأمينية جديدة لتلبية حاجات المستهلكين بالإضافة إلى الإعلان عن البرامج التأمينية الجديدة في وسائل الإعلام المختلفة.

4- وظيفة تسوية المطالبات:

وهي تلك الوظيفة المتعلقة بدفع مبلغ التأمين أو دفع التعويضات المستحقة للمؤمن له عند تحقق الخطر المؤمن ضده وفي شركات التأمين هناك جهة أو دائرة متخصصة بدراسة الطلبات المقدمة، وتحديد مدى

1- منير إبراهيم هندي، مرجع سابق، ص ص409-410.

الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

التعويض المستحق من خلال تسوية الخسائر والشخص المسؤول عن تسوية الخسائر هو مسوي الخسائر¹.

5- وظيفة إعادة التأمين:

ويقصد بإعادة التأمين نقل جزء من الخطر إلى جهة أخرى أقدر على تحمل هذا الخطر، وغالبا ما تكون هذه الجهة هي شركات إعادة التأمين وعقد إعادة التأمين هو عقد يشبه عقد التأمين، يكون طرفي العقد المؤمن له "شخص أو مؤسسة" والمؤمن "شركة التأمين" أما عقد إعادة التأمين يختلف عن عقد التأمين في صفة الإذعان، حيث يمكن لطرفي العقد من مناقشة شروط العقد وتعديلها حسبما يرونه مناسبا.

6- وظيفة الاستثمار

كون أقساط التأمين يتم تجميعها في بداية العملية التأمينية فإنه سيتوافر لدى شركة التأمين مبالغ ضخمة يمكن استثمارها.

وحسب مبدأ الملائمة أو الموائمة في الاستثمار فإن شركات التأمين التي تمارس التأمين على الحياة تقوم باستثمار أموالها في أدوات استثمارية طويلة الأجل وذلك كون الالتزامات المتوقعة تكون لأجل طويلة، أما الاستثمارات التي تقوم بها شركات التأمين التي تمارس أعمال تأمينات الممتلكات فيما أن مدد هذه الوثائق غالبا ما تكون سنة أو فأقل وبالتالي فإن التزاماتها تكون قصيرة الأجل سنة فأقل، فحسب المبدأ السابق "الملائمة" تقوم باستثمار هذه الأموال في أدوات استثمارية قصيرة الأجل شديدة السيولة كالاستثمار في الأسهم وأذونات الخزينة وشهادات الإيداع وأي أدوات يمكن تحويلها إلى نقدية بسهولة ويسر وسرعة دون خسائر مهمة.²

¹ - أسامة عزمي سالم، شقيري نوري موسى، مرجع سابق، ص ص160-161.

² - المرجع نفسه، ص ص163-164.

المبحث الثاني: ماهية الخدمات التأمينية

إن الهدف الأساسي لوجود التأمين هو تقديم الضمان والأمان للأشخاص، سواء كانوا طبيعيين أو معنويين ضد المخاطر التي لا يمكن توقعها ولا معرفة درجة خطورتها، وكذا الأضرار المترتبة عن ذلك حيث كان في القديم الإنسان يعتمد على ادخاره لمواجهة الأخطار (التأمين الذاتي)، ولكن مع مرور الزمن تبين له أن الفرد مهما كانت ثروته لا يستطيع في الكثير من الحالات تغطية النتائج الضارة التي تصيبه في شخصه أو ماله، أو تلك التي يسببها هو للغير، وقد تكون آثار هذه المخاطر جسيمة للغاية سواء بفعل الإنسان كالحريق أو الانفجار أو السرقة أو الاعتداء الجسماني أو لدواعي وظروف مختلفة وقد يكون السبب الكوارث الطبيعية. وسنتناول في هذا المبحث تعريف الخدمات التأمينية انطلاقاً من تعريف الخدمة بصفة عامة كما سنتطرق لخصائصها وأنواعها.

المطلب الأول: عموميات حول الخدمات التأمينية

سنتناول في هذا المطلب تعريف الخدمات التأمينية انطلاقاً من تعريف الخدمة بصفة عامة كما سنتطرق لخصائصها وأنواعها.

أولاً: تعريف الخدمة

أصبح الاهتمام كبيراً بتحسين خدمة العملاء خاصة مع تنوع البدائل المتاحة أمام العملاء؛ فالهدف الرئيسي والنهائي لأي مؤسسة سواء كانت عامة أو خاصة هو إشباع احتياجات ورغبات عملائها بأفضل طريقة ممكنة، محاولة منها لضمان البقاء والنمو. لقد اتفقت الدراسات الحديثة على أن الخدمات من المفاهيم التي يصعب تعريفها بدقة وذلك بسبب الخصائص التي تتفرد بها مقارنة بالسلع المادية، وهذا ما أدى إلى تعدد التعاريف حول هذا المفهوم والتي من أهمها:

التعريف الأول: الجمعية الأمريكية الخدمة بأنها: "عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تكون مرتبطة بالسلع المباعة".¹

التعريف الثاني: حسب Skinner فإن الخدمة: "منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد نتيجة لاستخدام جهد بشري أو آلي ولا ينتج عن تلك المنافع حياة شيء مادي ملموس".

التعريف الثالث: كما تعرف على أنها "فعل أو أداء أو جهد يقدم من طرف إلى طرف آخر وقد يرتبط ذلك الفعل أو الأداء غير الملموس بتقديم منتج غير مادي ولا يمكن تملكه".²

¹ - هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص 18.

² - برغوتي وليد، تقييم جودة خدمات شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير جامعة الحاج لخضر باتنة، لم تذكر سنة المناقشة، ص 49.

الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

التعريف الرابع: وعرفت كذلك الخدمة بأنها: "أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون".¹

وفي الغالب فإن عرض المؤسسة يشمل على عنصر الخدمات، وعادة ما يكون شيئا نسبيا ويشير كوتلر (kotler) إلى أن هناك خمسة أنواع من العروض التي يمكن أن تقدمها المؤسسة وهي كالتالي:²

- المنتجات البحتة؛
- المنتجات الملموسة المصحوبة بخدمات؛
- الهجين (تداخل السلع والخدمات)؛
- خدمة رئيسية ترافقها سلع وخدمات أخرى؛
- الخدمة البحتة أو الصافية.

ثانيا: تعريف التأمين

1- التعريف اللغوي للتأمين:

التأمين لغة مشتق من كلمة الأمن، والأمن مصدر الفعل الثلاثي أمَنَ على وزن فَعَلَ، ويعنى بكلمة الأمن طمأنينة النفس وزوال الخوف.³

2- التعريف الاصطلاحي للتأمين:

تعددت التعريفات الفقهية للتأمين واختلفت فيما بينها،

التعريف الأول: فقد عرفه الفقيه الفرنسي بالنيول (Planiol) أنه "عقد يتعهد بمقتضاه شخص يسمى المؤمن (L'assureur) بأن يعوض شخص آخر يسمى المؤمن له (L'assuré) عن خسارة احتمالية يتعرض لها هذا الأخير مقابل مبلغ من النقود هو القسط الذي يقوم المؤمن له بدفعه إلى المؤمن".⁴

التعريف الثاني: كما عرف أيضا بأنه: "عملية بمقتضاها يحصل أحد الأطراف (المستأمن) لصالحه أو لصالح الغير حالة تحقق خطر ما على أداء من طرف آخر (المؤمن) الذي يأخذ على عاتقه مجموعة من الأخطار يقوم بالمقاصة بينها وفق قوانين الإحصاء مقابل أداء من المستأمن هو القسط"⁵

التعريف الثالث: وقد عرفه المشرع الجزائري في المادة: 619 من القانون المدني الجزائري على أن التأمين: "عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن أن يؤدي إلى المؤمن له أو المستفيد الذي اشترط عقد التأمين لصالحه

¹ - خالد محمد طلال بني حمدان، جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضی الطلبة-دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة المملكة الأردنية الهاشمية، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، 2012، ص 13.

² - ميمون نبيلة، البيع الشخصي وخدمة العملاء في المؤسسة الاقتصادية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2014، ص114.

³ - جديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، 1993، الطبعة الثانية، ص10.

⁴ - عبد احمد أبو بكر، وليد إسماعيل السيفو، إدارة الخطر والتأمين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص94.

⁵ - شوقي سيف النصر سيد، الأصول العلمية والعملية للخطر والتأمين، دار الثقافة العربية، القاهرة، مصر، 1999، الطبعة الثالثة، ص51.

الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

مبلغاً من المال أو أي إيراد مرتب أو أي عوض مالي آخر، في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين في العقد وذلك مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن".¹

ثالثاً: تعريف الخدمة التأمينية

التعريف الأول: عبارة عن منتج تسوقه وتنتجه شركة التأمين (المورد) بهدف تلبية احتياجات العميل ورغباته التأمينية ضد المخاطر المحتملة الوقوع في المستقبل والتي يمكن أن تسبب له خسائر في شخصه أو ممتلكاته أو مسؤولية اتجاه غيره وهي نشاط خاضع للمبادلة ولا ينتج عنه نقل للملكية غير أن عملية التبادل هذه ينتج عنها امتلاك وثيقة التأمين التي تثبت حق العميل في الاستفادة من الخدمة التأمينية وفقاً للشروط المنفق عليها في العقد.²

التعريف الثاني: هي الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لحامل الوثيقة التأمينية وما تمثله تلك الوثيقة من منفعة متمثلة في الحماية والأمان والاستقرار الذي تمنحه وثيقة التأمين لحاملها في تعويضه عن الخسارة المتحققة عند وقوع الخطر المؤمن ضده.³

المطلب الثاني: خصائص الخدمة التأمينية

تتفرد الخدمة التأمينية بعدة خصائص نذكر منها:

- ❖ أنها. خدمة آجلة وليست حاضرة مثل باقي أنواع الخدمة حيث يشتري العميل الخدمة لكنه يحتفظ بها لدى شركة التأمين لحين الحاجة إليها وذلك عند تحقق الخطر المؤمن منه.
- ❖ أن مشتري وثيقة التأمين قد لا يجني ثمار ما اشتراه بنفسه، حيث يمكن أن تمتد العالقة التعاقدية بين العميل طالب التأمين والشركة لتشمل طرف آخر اشترط التأمين لصالحه.
- ❖ إن خدمة التأمين وعد على ورقة تسمى وثيقة التأمين، وقد يتحقق هذا الوعد أو لا يتحقق، أو يتحقق بعد عشرات السنين، وبالتالي فالحصول على الخدمة التأمينية مرتبط بتحقق الخطر المؤمن منه.
- ❖ لا يستطيع العميل (مشتري وثيقة التأمين) المساومة في سعرها.
- ❖ تتميز العلاقة بين شركة التأمين والعميل، بأنها علاقة مستمرة ورسمية، حيث أن طبيعة كل الوثائق التأمينية عقود تمتد من عام حتى عشرين عاماً أو أكثر.
- ❖ إن الاستفادة من مختلف أنواع الخدمات التأمينية له محددات من قبل شركة التأمين، عكس الخدمات الأخرى مثل: توفر الشروط الصحية، القدرة على دفع الأقساط، الخ.
- ❖ لا تخضع أسعار خدمة التأمين إلى آليات العرض والطلب، وإنما يتطلب تسعيرها خبرة فنية ورياضية بعمليات التأمين.

¹ - جديدي معراج، مرجع سابق، ص12.

² - حاوشين ابتسام، تسويق منتجات التأمين مطبوعة جامعية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية والتسيير، جامعة لونيبي علي، البلدة، 2019-2020، ص19.

³ - أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 1999، ص75.

الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

❖ إن الطلب على خدمة التأمين مرتبط بالوعي الثقافي للمجتمع، وكذلك طبيعته من حيث اختلاف طبقاته في الدولة الواحدة.¹

بالإضافة إلى هذه الخصائص نذكر أيضا:

❖ منتجات متنوعة: أحد أبرز الصفات التي تمتاز بها المنتجات التأمينية أنها متنوعة تعمل على تلبية الحاجات التأمينية لمختلف طالبي التأمين.

❖ منتجات مرنة: بمعنى أنه يمكن لطالب التأمين أن يختار التغطيات التأمينية التي تتناسب مع طبيعة الأخطار التي يمكن أن تواجهه أو أن يضيف بعض التغطيات على تغطياته.

❖ منتجات مرخصة: على كل شركة تأمين أن تقوم بترخيص أي منتج خاص بها حيث أنها لا تستطيع أي شركة تأمين تسويق أو بيع أي منتج تأميني بدون ترخيصه.

❖ منتجات توابك التكنولوجيا: بمعنى أن هناك بعض المنتجات يمكن أن يشتريها طالب التأمين من خلال المواقع الإلكترونية دون أي زيارة تذكر لشركات التأمين.²

❖ كما تعد الخدمة التأمينية غير جذابة لأن منافعها ترتبط بالحوادث المؤسفة والكوارث التي يتعرض لها الأفراد.³

المطلب الثالث: أنواع الخدمات (المنتجات) التأمينية (تقسيمات منتجات التأمين)

لقد شهد سوق التأمينات الجزائري مؤخرًا عدة محاولات لتطويره من قبل الحكومة وأغلب الفاعلين في هذا القطاع، من خلال سنّ القوانين وتطبيقها ومراقبة سير هذا القطاع الحساس، لقد نتج عن هذه الإصلاحات تطور ملحوظ على شركات التأمين ومن ثمة تطور خدماتها ومنتجاتها، وقد قسمنا المنتجات التأمينية إلى منتجات التأمين على الأضرار ومنتجات التأمين على الأشخاص.⁴

1- منتجات التأمين على الأشخاص:

هي ذلك التأمين الذي يكون موضوعه شخص المؤمن له، والغرض منه حمايته من الأخطار التي قد تهدده في وجوده أو صحته أو سلامة أعضائه أو قدرته ونشاطه على العمل (كأخطار الموت أو المرض أو حوادث العجز عن العمل).

والتأمين على الأشخاص ليس تامينا تعويضيا، أي لا يحكمه مبدأ التعويض، كما أن محله هو الشخص المؤمن عليه وليس ماله (ممتلكاته).

¹ - بوجرود فتيحة، تقسيم الخدمة في شركات التأمين الوطنية في الجزائر، دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين الشامل LA CAAT، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة سطيف، 2006، ص20.

² - مؤسسة النقد العربي السعودي المعهد المالي، مدخل إلى أساسيات التأمين، الرياض، السعودية، 2016، ص167-168.

³ - سالم محمد عبود، فائزة عبد الكريم، أثر استراتيجية التسويق الإلكتروني في نشاط التأمين في العراق، دراسة تطبيقية في شركة التأمين الوطنية محلية، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 27، ص16.

⁴ - الأمر: 07-95، الجريدة الرسمية العدد: 13، الصادر بتاريخ: 8 مارس 1995، ص12.

ويشمل التأمين ضد المخاطر التي يتعرض لها الشخص مباشرة في حياته أو صحته أو أعضائه وهنا نجد أن الشخص هو موضوع التأمين ويرتبط به مباشرة الخطر المؤمن منه.¹

2-أنواع منتجات التأمين على الأشخاص:

لقد قسم المشرع الجزائري التأمينات على الأشخاص إلى:

❖ أ- التأمينات على الحياة.

❖ ب- التأمينات على الإصابات.

أ- التأمين على الحياة:

يشمل كافة التأمينات المتعلقة بوفاة أو حياة الشخص نفسه أو الاثنين معا (مختلط)،² لقد عرفه المشرع الجزائري بأنه: "عقد يتعهد بموجبه المؤمن بدفع مبلغ معين للمستفيد أو للمستفيدين عند وفاة المؤمن له مقابل قسط وحيد أو دوري، فالمؤمن يدفع للمؤمن له أو للمستفيد مبلغا من المال إما في شكل رأس مال يقدمه دفعة واحدة، وإما في شكل إيراد مرتب على مدى الحياة وذلك حسب اتفاق الطرفين بموجب العقد المبرم بينهما، ومن أبرز صور التأمين على الحياة نذكر ما يلي:³

- **التأمين لحالة الوفاة:** وتعرفه المادة: 65 من قانون التأمينات بأنه: "عقد يتعهد بموجبه المؤمن بدفع مبلغ معين للمستفيد أو للمستفيدين عند وفاه المؤمن له مقابل قسط وحيد ودوري⁴ أي انه عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن مقابل أقساط بان يدفع مبلغ تامين معين عند وفاه المؤمن له للمستفيد سواء كان ذلك دفعه واحدة أو في شكل إيراد دوري وله ثالث صور:

• **التأمين العمري:** وقد عرفته المادة: 66 من قانون التأمينات د "يمكن لكلا الزوجين اكتتاب تأمين متبادل بواسطة نفس العقد الواحد"⁵ وفيه يتعهد المؤمن بأن يدفع للمستفيد مبلغ التأمين في شكل رأس مال أو في شكل إيراد مرتب مدى الحياة، وهذا عند وفاة المؤمن له، والمستفيد في هذه الحالة هم أفراد عائلة المؤمن له الذين كانوا تحت نفقته.

• **التأمين على البقاء:** وفيه يدفع المؤمن مبلغ التأمين للمستفيد بشرط بقاء هذا الأخير على قيد الحياة بعد وفاة المؤمن على حياته، فإذا توفي المستفيد قبل حلول أجل المؤمن على حياته تخلى المؤمن من التزامه بدفع مبلغ التأمين، ولهذا سمي هذا التأمين بتأمين البقاء أي بقاء المستفيد حيا ويلجأ إلى هذه الصورة من صور

¹ - حدباوي أسماء، الحاجة للنهوض بقطاع التأمينات وضرورة تجاوز المعوقات دراسة السوق الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2012/2011، ص35.

² - أسماء حدباوي، مرجع سابق، ص36.

³ - مريم عمارة، مدخل الدراسة القانونية للتأمين في الجزائر، دار بلقيس للنشر، الجزائر، 2004، ص 160.

⁴ - المادة: 65 من الأمر: 95-07 المتعلق بالتأمينات، مرجع سابق، ص12.

⁵ - المادة: 14 من الأمر: 06/04 المعدل والمتمم للأمر: 95-07، مرجع سابق، ص4.

الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

التأمين من يريد أن يكفل بعد موته لشخص عزيز عنده مبلغا من المال يستعين به على شؤون حياته ويقصد هذا الشخص بالذات دون غيره.¹

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

- **التأمين لحالة الحياة:** وهو عملية شرطية هدفها الاحتياط ضد الشيخوخة أو العجز، وفيها يتم التعاقد على أن يقوم المؤمن بدفع المبلغ المتفق عليه في تاريخ معين إذا ظل المؤمن على حياته حيا إلى ذلك الحين.³ وهو نوع من التأمين يلجأ إليه المؤمن له ويلتزم بمقتضاه بدفع مبلغ التأمين إذا بقي المؤمن له حيا عند حلول الأجل المتفق عليه في العقد مقابل قسط يدفعه المؤمن له للمؤمن، والأجل في هذه الحالة إما أن يحدد بعدد من السنين أو عند بلوغ سن معين يتم ذكرها في وثيقة تأمين الحياة.⁴

وله مجموعة من الصور:

• **تأمين رأس المال المؤجل:** وقد عرفه قانون التأمينات بأنه " عقد احتياطي يكتب بين المكتتب والمؤمن يلتزم بواسطته المؤمن بدفع مبلغ محدد في شكل رأس مال أو ريع في حالة وقوع الحدث أو عند حلول الأجل المحدد في العقد للمؤمن له أو المستفيد المعين يلتزم المكتتب بدفع الأقساط حسب جدول استحقاق متفق عليه".⁵

• **تأمين الريع:** وفيه يقوم المؤمن عند حلول الأجل بدفع ريع دوري أو إيراد مدى الحياة إذا بقي المؤمن على قيد الحياة إلى تاريخ حلول أجل الدفع، وقد يكون هذا التأمين على حياتين فينتقل الإيراد إلى الشخص الذي بقي على قيد الحياة.⁶

• **ضمان التأمين الأول:** وقد عرفه قانون التأمينات د: " أن ضمان التأمين الأول يشترط باسترجاع مبلغ الأقساط المدفوعة المرتبطة بالتأمين في حالة الحياة إذا توفي المؤمن له قبل الأجل المحدد في العقد لدفع المبالغ

¹ - جلال محمد إبراهيم، التأمين دراسة مقارنة دار النهضة العربية، 1994، ص120.

² - ساخي بوبكر، اقتصاد التأمينات، مطبوعة جامعية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية والتسيير، جامعة لونيبي علي، البليدة، 2016-2017، ص86.

³ - أبو الفضل هاني، التأمين أنواعه المعاصرة، وما يجوز أن يلحق بالعقود الشرعية منها، دار العصماء، الطبعة الأولى، دمشق، سوريا، 2009، ص45.

⁴ - حميدة جميلة، الوجيز في عقد التأمين دراسة على ضوء التشريع الجزائري الجديد للتأمينات، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2001، ص15.

⁵ - المادة 60 مكرر، من القانون 04-06، مرجع سابق، ص16.

⁶ - لعميد نور الهدى، واقع سوق التأمين الجزائري في ظل الانفتاح الاقتصادي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية والتسيير جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2010، ص27.

الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

المؤمن عليها، ويكتتب ضمان التأمين الأول مقابل قسط خاص يدرج في القسم الرئيسي¹، ويسمى أيضا التأمين المضاد.²

- **التأمين المختلط:** وهو عقد يلتزم بموجبه المؤمن بدفع مبلغ التأمين كرأس مال أو إيراد أما إلى المستفيد في حالة وفاة المؤمن له خلال مدة معينة، أو إلى المؤمن له إذا بقي على قيد الحياة عند انتهاء المدة المحددة لعقد التأمين، ويتميز القسط في التأمين المختلط أنه مرتفع مقارنة بأقساط باقي أنواع تأمين الحياة السابقة الذكر،³ بمعنى أن المؤمن في التأمين المختلط يضمن في حالتي البقاء والوفاة.⁴

- **التأمين التكميلي:** وهو التأمين الذي يقترن في الغالب بعقد التأمين على الحياة يمنح للمؤمن له ضمانات تكميلية ويتحصل بموجبها على جزء من مبلغ التأمين المستحق المذكور في العقد أو أن يدفع له المؤمن إيرادا مرتبا يمثل نسبة مئوية من مبلغ التأمين، وهذا دون أن يفقد حقه في مبلغ التأمين عند حلول اجل الاستحقاق ويقدر هذا المبلغ أو الإيراد حسب درجة عجز المؤمن له.⁵

- **التأمين لصالح الغير:** أجاز المشرع الجزائري التأمين على حياة الغير سواء كان ذلك لمصلحة مكتب التأمين نفسه أو لمصلحة شخص آخر، وفيه يؤمن الشخص لصالح مستفيد معين يكون خارج العالقة التعاقدية كالتأمين الذي يقوم به الشخص على حياته لصالح زوجته وأولاده، فإذا توفي المؤمن له دون تعيين المستفيد دخل مبلغ التأمين في الشركة.⁶

ب- التأمين على الإصابات:

وهو نوعان:

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

• **التأمين من المرض:** وهو عقد يلتزم بموجبه المؤمن في مقابل الأقساط أن يدفع مبلغا معيناً دفعة واحدة أو على شكل أقساط، إلى المؤمن له الذي يتعرض إلى خطر المرض أثناء مدة التأمين وان يرد له مصروفات العلاج والأدوية، والخطر المؤمن منه قد يشمل جميع الأمراض وقد يقتصر على العمليات الجراحية.⁷

1 - المادة 64-02، من الأمر 95-07، مرجع سابق، ص12.

2 - لعميد نور الهدى، مرجع سابق، ص27.

3 - لعميد نور الهدى، مرجع نفسه، ص28.

4 - أبو الفضل هاني، مرجع سابق، ص45.

5 - لعميد نور الهدى، مرجع سابق، ص28.

6 - مريم عمارة، مرجع سابق، ص164.

7 - لعميد نور الهدى، مرجع سابق، ص28.

3-منتجات التأمين على الأضرار:

- تعريف منتجات التأمين على الأضرار:

يقصد بتأمين الأضرار تأمين الخسارة التي تلحق ذمة الشخص المالية أو ربح فاته، عند وقوع الحادث أو تحقق الخطر المؤمن منه أي أن هذا الأخير مرتبط بمال وممتلكات المؤمن له وليس بشخصه.¹

وهو تأمين تعويض، واهم صوره التأمين من تلف الممتلكات الناتج عن الحريق، ومن تلف المزروعات الناتج من إصابتها بالآفات، ومن موت المواشي، ومن السرقة، وتأمين الدين، وتأمين تلف الآلات نتيجة حادث، وتأمين حادث كسر الزجاج.²

- أنواع منتجات التأمين على الأضرار:

لقد قسم المشرع الجزائري تأمينات الأضرار إلى قسمين:

أ- تأمين الممتلكات والأشياء

ب- تأمين المسؤولية المدنية

1- تأمين الممتلكات والأشياء:

1-1- تعريف: هي تلك التغطيات والضمانات الممنوحة للأشخاص المؤمن لهم (الطبيعيين والاعتباريين)

الذين تتعرض ممتلكاتهم وأصولهم موضوع التأمين (عقارات ومنقولات) لأضرار مادية وأخطار مختلفة ينجم عنها خسائر متعددة تلحق ذمتهم المالية، من خلال حمايتهم وتعويضهم، وهو بهذه الصورة ليس فيه سوى طرفين (هما: المؤمن) شركة التأمين (والمؤمن له وهو المستفيد، ومحل التأمين ويكون شيئاً محدداً في العقد.³

ويطلق على تأمينات الممتلكات والأشياء التأمينات المباشرة.⁴

1-2- أنواع تأمينات الممتلكات والأشياء:

تأمين الممتلكات والأشياء له أنواع مختلفة نذكر منها:

- تأمين الحريق والأخطار اللاحقة (المتحلفة): يعتبر من أهم أنواع تأمينات الممتلكات والأشياء ويعرف

على انه "عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يعرض المؤمن له عن الأضرار التي تلحق أشياء المؤمن له بسبب الحريق،⁵ والهدف من تأمينات الحريق هو التقليل من عبء الخسائر في حال حدوث الحريق وتقديم التعويض عن الأصل المؤمن عليه وبذلك يحقق التأمين من الحريق الاستقرار في الحياة الاقتصادية في حالة التأمين على

¹ - صندرة لعور، التأمين على أخطار المؤسسة، دراسة حالة تأمين خسائر الاستغلال، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسير، جامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية لم تذكر، ص42.

² - عفصي توفيق، سياسات ترقية قطاع التأمين الجزائري في تفعيل دوره للنهوض بالاقتصاد الوطني، دراسة ميدانية خلال الفترة (1995-2015)، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير جامعة محمد بوضياف، 2018، ص43.

³ - طارق قندوز، مدخل أجهزة الإشراف والرقابة، دار حامد للنشر والتوزيع، الجزائر، ص150.

⁴ - لعميد نور الهدى، مرجع سابق، ص29.

⁵ - أحمد فؤاد الأنصاري، التأمين من الحريق، بدون ذكر سنة النشر، مصر، ص26.

الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

المصانع وعلى المحاصيل الزراعية وغيرها،¹ إلا انه يوجد في الحوادث الأخرى ما يؤدي إلى اشتعال النار وقيام الحريق مثال ذلك حوادث الصواعق والبراكين والانفجارات والثورات.²

- **التأمين من هلاك الحيوان والأخطار المناخية:** يعرف التأمين الفلاحي على أنه "وسيلة تهدف إلى تقليل الخسائر جراء تعرض القطاع الزراعي لعناصر المخاطرة واللايقين بتوزيع أعباء هذه الخسائر على مجموعة كبيرة من المزارعين المشاركين" أما التعريف القانوني للتأمين الزراعي فهو "اتفاق أو عقد لمدة معينة بين المزارع وجهة التأمين يتم بموجبه دفع التعويض المناسب أو مبلغ التأمين من قبل جهة التأمين عن الخسائر المؤمن له وهو هنا -المزارع- في حال تحقق المخاطر التي سببت هذه الخسائر وذلك مقابل قسط يؤديه المؤمن له أي المزارع إلى هذه الجهة".³

ويستفيد الفلاح من خلال عقد التأمين من تغطية المؤمن لفقدان الحيوانات الناتج عن حالة الموت طبيعية أو عن حوادث أو أمراض.⁴

2- تأمين المسؤولية المدنية:

تعريف تأمين المسؤولية المدنية: يعرف التأمين من المسؤولية المدنية على أنه "عقد بمقتضاه يضمن المؤمن له الأضرار الناشئة عن رجوع الغير عليه بدعوى المسؤولية فيأخذ المؤمن على عاتقه للتعويض الذي يجب على المؤمن له المسؤول عن الضرر أدائه للغير الذي أصابه الضرر".⁵

وهذا ما نص عليه المشرع الجزائري إذ نجد: "يضمن المؤمن التبعات المالية المترتبة على المسؤولية المدنية للمؤمن له بسبب الأضرار اللاحقة بالغير"⁶، والضرر الذي يصيب الذمة المالية للمؤمن له يكون غير مباشر بمعنى أنه يجب أن يكون هناك أولاً ضرر يصيب شخصاً من الغير سواء في جسده أو في ماله وهذا الضرر هو الذي يتحمله المؤمن له بطريقة غير مباشرة بنتائجها المالية اتجاه الغير وفي عقد التأمين من المسؤولية يوجد ثلاثة أطراف المؤمن ويمثل هيئة التأمين المؤمن له وهو الذي يدفع أقساط التأمين لقاء تغطية الخطر المؤمن منه والمستفيد أو المتضرر من فعل المؤمن له وهو الذي يستحق مبلغ التعويض⁷، فالغرض من التأمين من المسؤولية هو جبر الضرر الذي يصيب المؤمن له في ذمته المالية نتيجة انشغاله بدين المسؤولية التي يسأل عن أدائها اتجاه الغير المضرور⁸، وقد يطلق عليها اسم أخطار الذمة المالية.⁹

¹ - حمزة احمد ممدوح، تأمين الحريق والحوادث المتحالفة، مصر، 1993، ص7.

² - صندرة لعور، مرجع سابق، ص23.

³ - غفصي توفيق، مرجع سابق، ص45.

⁴ - المادة: 52، مرجع سابق، ص11.

⁵ - محمد كامل مرسي، شرح القانون المدني العقود المسماة عقود التأمين، الجزء الثالث، المطبعة العالمية، القاهرة، 1992، ص325.

⁶ - المادة: 56 من الأمر: 95-07، مرجع سابق، ص11.

⁷ - لعميد نور الهدى، مرجع سابق، ص31.

⁸ - غفصي توفيق، مرجع سابق، ص47.

⁹ - يحيوي فطيمة، دور هيئات الإشراف في الرقابة على النشاط التأميني، دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2012، ص14.

المبحث الثالث: تطوير الخدمات التأمينية باستخدام الاتجاهات الحديثة

في عصر الإنترنت أصبح كل شيء يتميز بالتغير السريع إن لم نقل المفاجئ، وأصبح ما هو صلاح اليوم ليس بالضرورة صالحا غدا، وأصبح بمقدور المؤسسات التفاعل مباشرة مع التغيرات في الأسواق خلال دقائق معدودة، بل لقد فرض هذا عليها تبني استراتيجيات إنتاجية وتسويقية تتسم بالمرونة للتغير والتفاعل بسرعة مع هذه التغيرات، ويبدو أن صناعة التأمين كغيرها مقبلة على تغيرات جوهرية تتطلب إعادة هندسة العمليات بما ينسجم مع الوضع الجديد مستخدمة كل ما يتوفر لديها من وسائل وأدوات خاصة تكنولوجيا المعلومات لتطوير خدماتها بشكل يضمن لها البقاء في سوق صعب.

المطلب الأول: تطوير الخدمات التأمينية

عندما نتحدث عن الابتكار يأتي في أذهاننا ابتكار منتج جديد أو تكنولوجيا جديدة تعرض في السوق فالابتكار مرتبط كل الارتباط بالسلع الجديدة أي منتجات ملموسة لكن هنا الابتكار يخص نوع آخر هو ابتكار الخدمة التأمينية وتطويرها.

أولاً: مفهوم تطوير الخدمة التأمينية

إن الزبون عندما يقرر شراء خدمة تأمينية معينة فإن الدافع الأساسي للشراء هو ما تحققه هذه الخدمة من منافع ولهذا على شركة التأمين أن تنظر إلى الخدمة التي تقدمها من زاوية المنافع والإشباع الذي يتوقع أن يحصل عليه الزبون جراء شرائه لخدمة معينة فشرية التامين تبيع المنافع التي تضمن للزبون الأمان.¹ وتتغير رغبات وحاجات الأفراد بتغير الحياة وتقدمها وتبعاً لذلك يتطلب من شركة التأمين أن تقوم بإجراءات عديدة وجديدة بشأن المنتج التأميني لغرض إشباع حاجات ورغبات الأفراد بهدف مسايرة التطورات الناجمة وفيما يأتي أهم إجراءات تطوير المنتج التأميني:

1- تحسين أو تعديل وثائق التامين تعديل الأسعار مثال أو فصل أضرار معينة... الخ

2- إصدار وثائق تامين جديدة تسعى شركات التأمين لعرض استمرارها وتطويرها إلى إصدار وثائق جديدة تتلاءم مع حاجات ومتطلبات الأفراد (المستفيدين والمرتبون) وبما يتلاءم والتطورات الحاصلة في المجتمع.²

كما نعني به تقديم خدمات تأمينية جديدة أو تحسين وتطوير المنتجات التأمينية الحالية.³

كما يكون هذا عن طريق:

*تصميم منتجات ترتكز على قاعدة تكنولوجية متطورة تفرض على المنافسين الذين يرغبون في تقليدها القيام باستثمارات ضخمة لبلوغ نفس النوعية لدى الزبائن، وما يتطلبه هذا من وقت قد يبلغ الشهور أو السنوات حتى يعطي المؤسسة المبدعة ميزة خاصة في السوق.

¹ - حاوشين ابتسام، مرجع سابق، ص19.

² - شيخ كريمة، ابتكار المنتجات التأمينية ودوره في ترقية شركات التأمين بالمغرب العربي، حالة سوق التامين الجزائر تونس المغرب، مجلة الابتكار والتسويق، العدد الأول، ص291.

³ - حدباوي أسماء، مرجع سابق، ص134.

الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

*تقديم منتجات صعبة التقليد على المدى القصير من حيث أنها تتطلب تنظيم مجموعة من الجهود البشرية والتجارية الداخلية والخارجية ذات نوعية، للتمكن من تحقيق الوعود المقدمة، فالتجديد الذي يركز على استثمار كبير مدعم بتضافر كل الجهود من شأنه ضمان تقديم المؤسسة المبدعة عن منافسيها لصعوبة تقليدهم لها على المدى القصير.

ثانيا: طرق وأساليب تطوير الخدمة التأمينية

تسعى المؤسسات الخدمية ومنها شركات التأمين إلى المحافظة على مكانتها في السوق وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للجودة وفي هذا المجال تستعمل عدة طرق وأساليب نذكر من ضمنها:¹

1- وضع نظام لقيادة الجودة

يسعى نظام قيادة الجودة إلى تحقيق أهداف والمتمثلة في تحقيق رضا العميل وتحسين أداء المؤسسة والاستثمار بالعميل ويتكون هذا النظام من:

أ- **نظام اليقظة:** يتعلق الأمر بمتابعة احتياجات العملاء والتغيرات المستقبلية بالنسبة للمنافسين والهدف من وراء ذلك هو التنبؤ بالوضعية المستقبلية للمؤسسة اتجاه عملائها ومنافسيها ومن أجل استغلال الفرص المتاحة لمواجهة التهديدات التي تفرضها هذه التغيرات وبالتالي وضع استراتيجية في مجال جودة الخدمات. يعمل نظام اليقظة على توفير المعلومات حول العملاء والمنافسين الحاليين وبذلك تقدر المؤسسة على تحليل نشاطها ودراسة إمكانية تواجدها في السوق وهذا عن طريق توسيع حصتها السوقية لكسب عملاء جدد وإرضائهم.

ب- **تحديد المظهر العام للخدمة المستهدفة:** عندما يتوفر للمؤسسة كل المعلومات المتعلقة بالمنافسين والعملاء يمكنها تحديد خصائص الخدمة وأبعادها الملموسة وغير الملموسة وفقا لما يتوقعه العميل بشكل متميز عن المنافسين لجذب عملاء جدد ولتحديد المظهر العام للخدمة هناك عدة مزايا نذكر منها كما يلي:

- ❖ على المستوى التسويقي: تكوين حزمة الخصائص المميزة للخدمة.

- ❖ على المستوى التجاري: تحقيق الوعود التجارية التي تروج لها المؤسسة من خلال حملتها الإشهارية.

- ❖ على المستوى الإداري: تلبية وتحقيق المواصفات الداخلية.

ج- **تحديد سياسة الجودة:** بعد تحديد العملاء المستهدفين واختيار المظهر العام للخدمات تقوم المؤسسة بتكليف سيرورة أداء الخدمة، ويجب تحديد الإجراءات الضرورية لعملية التكيف والتي تتعلق بالموارد البشرية، الطرق والإدارات التنظيم والاتصال والتمويل والتخطيط ولذلك فان تنفيذ سياسة الجودة يسمح بتحقيق النموذج الأعمال والأهداف المتعلقة برضا العملاء.

¹ - برغوتي وليد، تقييم جوده خدمات شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية (1995-2009)، دراسة تطبيقية للشركة الجزائرية للتأمينات saa، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، ص92.

الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

د- تقييم رضا العملاء: إن تقييم رضا العملاء يمكن المؤسسة من تحقيق فعالية إجراءاتها واستغلال فرص التحسين وذلك عن طريق الإصغاء للعملاء وتحديد ما يتوقعونه والتعرف إلى موقفهم اتجاه الخدمات المقدمة. وهذا بالإضافة إلى:

- ❖ استقبال شكاوى العملاء وتحليلها.
- ❖ البحوث الخاصة برضا العملاء.
- ❖ البحوث مع العملاء القدامى.
- ❖ اختيار المنتجات.

هـ- نظام التحسين المستمر: يهدف هذا النظام إلى معرفة أهم التطورات التي تحدث على مستوى بنية الأعمال، وذلك من أجل التعرف على درجة رضا العملاء وفعالية العمليات الخاصة بالتحسين المستمر ولاستعمال الفرص المتاحة لتحسين العرض والتنظيم.¹

2- تحقيق التميز في العلاقة مع العميل:

إن أهم ما يطور المؤسسات الخدمية ويعزز خدماتها هو التميز في العلاقة مع العميل فمواصلة العلاقة مع العميل تكون التحسين المستمر لجودة الخدمة عن طريق تقييمه للنتيجة المتحصل عليها من جهة والتقييم الداخلي الذي تقوم به المؤسسة لضمان توافق مواصفات الخدمة مع متطلبات العميل وهذا من خلال:

- ❖ التعرف على توقعات العملاء لمستويات الخدمة المقبولة.
- ❖ التحديد الجيد لمجالات شكاوى العملاء.
- ❖ أداء الخدمة بطريقة صحيحة.
- ❖ العمل على استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات.
- ❖ وضع الإرشادات اللازمة للتعامل مع شكاوى العملاء.
- ❖ تنمية وتطوير ثقافة التنظيمية لدعم الجودة.

❖ استخدام التكنولوجيا المتطورة² من أجل تبسيط عمليات تقديم الخدمة وتطويرها.

ثالثاً: أهمية تطوير الخدمات التأمينية

تمر الخدمة التأمينية منذ دخولها السوق إلى غاية خروجها منه بنفس المراحل التي يمر بها أي منتج (تقديم - نمو - نضج - تدهور)، لذا يعتبر تطوير الخدمة التأمينية ذا أهمية كبيرة بالنسبة لشركات التأمين والمؤمن لهم على حد سواء، كما إن ظهور أخطار جديدة يستدعي وجود خدمات تأمينية جديدة أو مطورة.

لتطوير الخدمات التأمينية الأهمية التالية:

- ❖ امتلاك المؤسسة ميزة تنافسية عن باقي المؤسسات وتحقيق النمو السريع في بعض أقسام السوق.³

¹ - وليد يرغوني، مرجع سابق، ص 93.

² - رقاش سميرة، مرجع سابق، ص 122.

³ - شيخ كريمة، مرجع سابق، ص 296.

الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

- ❖ تحقيق التميز والتفرد من خلال احتواء الخدمات المقدمة على الكثير من التصميمات الجديدة مما يحقق جودة خدمات الشركة قياساً بخدمات الشركات الأخرى.¹
- ❖ توسيع حجم الأعمال في شركات التأمين واختصار العمل بأقل خطوات ممكنة.²
- ❖ تلبية حاجات المستهلك وما يتناسب مع خصائصه عاداته تقاليده دينه وثقافته.³
- ❖ تحسين نوعية الخدمات المقدمة من شأنه الرفع من اكتتاب العقود وبالتالي رفع رقم أعمال المؤسسات التأمينية ومنه تطور الاقتصاد الوطني ككل.

المطلب الثاني: المنتجات التأمينية الإلكترونية (المطورة)

أولاً: مفهوم المنتجات التأمينية الإلكترونية

تعريف التأمين الإلكتروني: "هو تقديم التغطيات التأمينية وما يتعلق بها من عرض، تفاوض، تعاقد عبر الإنترنت، كذلك يكون الدفع وتوصيل وثائق التأمين وعمليات تسويق المطالبات يكون من خلال الإنترنت".⁴ كما يعرف بأنه: "استعمال شبكة الإنترنت وتقنيات المعلومات ذات العلاقة في إنتاج وتوزيع المنتجات والخدمات التأمينية".⁵

ثانياً: أنواع المنتجات التأمينية الإلكترونية (المطورة)

يجب على شركات التأمين عند إقبالها على استخدام شبكة الإنترنت أن يكون الدافع هو تحقيق ميزة تنافسية عن طريق تقوية قدراتها وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها للعميل وقد قامت عدة دول وشركات بتقديم منتجات تأمينية وتجارب رائدة في هذا المجال نذكر منها:

1- التأمين متناهي الصغر (التأمين الصغير): وهو مصطلح يستخدم بشكل متزايد للإشارة إلى التأمين الذي يتميز بالقسط الصغير وحدود التغطية المنخفضة ويتم تسويق هذا التأمين كجزء من مجموعة تضم تغطيات أخرى، وهو مصمم لخدمة ذوي الدخل المحدود أو الشركات الصغيرة التي لا تستفيد من خطط التأمين الإجباري النموذجي كما يمكن لمنتج التأمين الصغير أن يقدم خدماته في مجالات عديدة كتأمين المواشي التأمين الصحي تأمينات الممتلكات وتأمين الأشخاص،⁶ ففي الهند وهي إحدى الاقتصاديات الصاعدة قامت الحكومة بتحضير وإعداد قوانين وتشريعات منظمة للقطاع متعلقة بالتأمين متناهي الصغر وتحديد شروط خاصة للاعتماد الإجباري للمؤمنين (الشركات المعتمدة).⁷

1 - حمادوش سميرة، تقرورت محمد، مرجع سابق، ص55.

2 - اريك شميدت، التأمين الإلكتروني نقلة نوعية كبرى في صناعة التأمين، المؤتمر الدولي السابع للتأمين، العقبة، الأردن، 2019، ص5.

3 - شيخ كريمة، مرجع سابق، ص300.

4 - اريك شميدت، مرجع سابق، ص3.

5 - عيد احمد أبو بكر، وعبد الرحيم فؤاد فارس، مرجع سابق، ص69.

6 - شيخ كريمة، مرجع سابق، ص298.

7 - عمر موساوي، مصعب بالي، الصناعة التأمينية الواقع العملي وآفاق التطوير تجارب الدول، الملتقى الدولي السابع، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 03-04 ديسمبر 2012، ص08.

الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

2- المنتج التأمين التعاوني الإسلامي (التكافلي): التكافل هو منتج تأميني ذو شكل موافق للشريعة الإسلامية، فعلى سبيل المثال الابتكار المتعلق بالمنتجات المتطابقة مع الشريعة الإسلامية موجود في أسواق البلدان الصاعدة مثل ماليزيا واندونيسيا،¹ يهدف التأمين الإسلامي إلى تقديم الخدمة التي يقدمها التأمين التقليدي للمستأمن (حامل الوثيقة) بطريقة تعاونية مشروعة خالية من الغرر المفسد للعقد والربا وسائر المحظورات، وذلك بتقديم المستأمن اشتراكات متبرعا بها كلياً أو جزئياً لتكوين محفظة تأمينية تدفع منها التعويضات عند وقوع الضرر المؤمن ضده.²

3- في مصر: أصدرت الهيئة المصرية للرقابة على التأمين القرار رقم: 003 لسنة 7118 بشأن ميكنة نظام الاكتتاب في تأمين السيارات الإجباري من المسؤولية المدنية الناشئة عن حوادث السيارات من خلال شبكة الإنترنت حيث يتم إصدار وثائق تأمين السيارات الإجباري من خلال بوابة الكترونية.³

4- وفي الأردن: تبنى الاتحاد الأردني للتأمين مشروع إصدار وثائق التأمين الكترونياً، وقد بدأ بإصدار وثائق التأمين الإلزامي على المركبات الكترونياً، وهذا وقد أطلقت شركة الشرق العربي للتأمين خدمة التأمين الإلكتروني في المملكة لتمكين عملائها من التعامل مع كافة عقود التأمين باستخدام شبكة الإنترنت.⁴

5- في الجزائر: نجد أن شركات التأمين قد استخدمت تكنولوجيا المعلومات لتطوير خدماتها على سبيل المثال نذكر:

- **الصندوق الوطني للتعاون (التعاضدية) الفلاحية CNNA:** فقد أضافت منذ سنوات تأمين السيارة والتأمين ضد الكوارث الطبيعية بالنسبة للأماكن العقارية، ويقترح موقع الصندوق خدمة على الخط إضافة لإمكانية تحميل نشرة جوية أسبوعية للقطاع الزراعي والفلاحي.

- **عصرنة الضمان الاجتماعي CNAS:** من خلال إدخال التكنولوجيا الجديدة لتسييره وعلاقته بالشركاء من خلال بطاقة الشفاء التي تهدف إلى تحسين العالقة بين الضمان الاجتماعي والمتعاملين وتطوير الخدمات وتسهيلها للمؤمنين وإدماج المشتركين كمتعاملين كالصيادلة والأطباء مع الضمان الاجتماعي وتقديم خدمات سريعة وغير مكلفة مع الحرص على تفعيل وتطوير هذا المشروع.⁵

¹ - عمر موساوي، مصعب بالي، مرجع سابق، ص 16.

² - شيخ كريمة، مرجع سابق، ص 298.

³ - عبد احمد أبو بكر، عبد الرحيم فؤاد فارس، مرجع سابق، ص 59.

⁴ - حمادوش سميرة، تقرورت محمد، مرجع سابق، ص 62.

⁵ - محمد بن جاب الله، أثر تكنولوجيا المعلومات على تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر، حالة بطاقة الشفاء في التأمينات الاجتماعية، مقالة منشورة على الإنترنت، كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية والتسيير جامعة عمار ثلجي، الأغواط، ص 102.

المطلب الثالث: ميزات استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل التأميني

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركات التأمين سيحقق مزايا كثيرة للشركة وللمستفيد تتمثل في:

- تقليص الجهد والوقت وخفض التكاليف، كما سيسهم في زيادة أرباحها وزيادة زبائنها، وسيخلق بها تعديلات في الهيكل التنظيمي وتحقيق منافع اقتصادية وتجارية.¹
- تستعمل تكنولوجيا المعلومات كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها: التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الخدمة أو المنتج ... الخ.
- ربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في أكثر من مبنى، ومهما تباعدت جغرافيا.

- تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص والمعالجة وبطاقات الدوام.
- وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.
- الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.
- النقل السريع والاقتصادي للمستندات لتوفير التكاليف البريدية والوقت المستغرق.
- نشر إعلانات المنتجات وخدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من العملاء.
- تسمح للعملاء بالشراء عبر الانترنت (التجارة الإلكترونية).
- سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن.
- إمكانية استفادة الأفراد الخارجيين عن المؤسسة من مواضيع البحوث التي يقدمها موظفوها.
- الحصول على معرفة خارجية من خبراء كإساتذة جامعيين محترفين في مجال عملها لحل بعض المشاكل.

- الاطلاع الدائم على سوق العمالة.
- اختيار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها مما يفيد في وضع مخططات مستقبلية.
- الحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة ومميزاتها حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جديدة.

- متابعة تطور قطاع المؤسسة وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة.²

¹ - سالم محمد عيود، وفائزة عبد الكريم، مرجع سابق، ص 36-37.

² - إبراهيم بختي، محاضرات في مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرياح، الجزائر، دفعة 2004-2005، ص 48-49.

الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

- زيادة إنتاجية الموارد البشرية المادية والطبيعية كما وكيفا، مثل: زيادة إنتاجية عمال المصانع، فقد أثبتت التكنولوجيا الحديثة قدرتها الفائقة في تقليل تكاليف الإنتاج والخدمات من خلال تقليل العمالة وتوفير المواد الخام.

- تحسين الخدمات حيث لعبت التكنولوجيا دورا أساسيا في تحسين جودة الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل.¹

- اتجاه الأسواق نحو التحرر، والضغط التنافسية تحت شركات التأمين على زيادة الكفاءة.

- استكمال التطور في الدول النامية يحتاج إلى الغفير إلى العمليات الالكترونية على أساس الانترنت في العمليات المتنازل عنها وفي قبول عمليات إعادة التأمين.

- إن أي تصور لسياسة التجارة الالكترونية يحتاج إلى مكعب خلفية لتكنولوجيا المعلومات حتى يتم التواصل مع المواقع عبر شبكة الانترنت.²

- كما أن التحول الكامل للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات (تطبيقات الانترنت مثلا) في مجالات التأمين مع حجم الفرص الهائلة لزيادة حجم الأعمال بصورة كبيرة كما أن هذه الفرص ستكون بصورة عصرية وسهلة وبشكل أسرع وبتكلفة أقل.³

- كما أنها وسيلة للتواصل الفعال مع المسيرين والموظفين. خاصة مع جائحة كوفي 2019 التي غيرت كثيرا من عاداتنا وأفكارنا في التواصل مع البشر في ظل التباعد وغياب اللقاح الفعال، وقد شهدنا أثناء الجائحة كيف أدت التكنولوجيا الرقمية الجديدة إلى زيادة تواصل البشر وقدرتهم بشكل أساسي.⁴

المطلب الرابع: عوائق استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل التأميني

- إن هذه المواقع تفتقد للاحترافية الذي تتمتع به المواقع العالمية، وينقصها تطوير الكوادر البشرية في حقل المعرفة التقنية ومتطلبات استراتيجيات إدارة مشاريع المعلوماتية.

- ضرورة وجود بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والسعي المستمر لتحديثها، من أجل مواكبة التطورات المتسارعة في هذا المجال.⁵

- كما أنها تحمل بين طياتها أيضا العديد من المخاطر مثل: تغير المعلومة أو إلغائها أو الاطلاع عليها وانتهاك سريتها للاستفادة منها بطريقة غير شرعية، أو نشر معلومات غير صحيحة أو منع وصولها أو سرقة

¹ - كمال عبده علي الفقيه، مرجع سابق، ص10.

² - عيد احمد أبو بكر، ممارسة التأمين الالكتروني: المزايا والمعوقات دراسة تحليلية لمدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الانترنت، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، ص2.

³ - اريك شميدت، مرجع سابق، ص7.

⁴ - دارون اسيموغلو، عالم ما بعد كوفيد، مجلة التمويل والتنمية، صندوق النقد الدولي، مارس 2021، ص8.

⁵ - محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي، دراسة تطبيقية في وزارة الاعتمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة، جمهورية العراق، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة ديالى، العراق، ص61.

الفصل الأول - الإطار النظري للاتجاهات الحديثة في شركات التأمين وتطوير الخدمات التأمينية

الأجهزة ووسائل التخزين ويرتبط بهذا المفهوم امن البرامج والتطبيقات،¹ ورغم زيادة القرصنة والتطفل والاختحام على الأنظمة -الذي أصبح شائعا ومعقدا- وتعد شبكات نقل الطاقة والمعلومات وأي قطاع من قطاعات البنية التحتية الممكنة نقطة ضعف مميتة لأي أمة، ولا يستغرب أن تتركز جهود الجيل القادم من الإرهاب الدولي على محاولة تدمير البنية التحتية العالمية.²

- ارتفاع تكاليف الإنفاق على التكنولوجيا الرقمية والانترنت إذ تطمح شركات التأمين الدخول إلى فضاء التكنولوجيا المتقدمة بقدرات اكبر للاستفادة من تنفيذ تطبيقات تأمينية مبتكرة للخدمات التأمينية التي سوف تقدمها.³

- تسريع وتقصير مدة تصميم وتطوير المنتج الجديد إذ يجري جمع البيانات والمعلومات الخاصة بحاجات المستهلك ورغباته وأذواقه بصورة سريعة، ومن ثم لا يكون هناك مدة طويلة بين رصد واستكشاف الحاجات والرغبات.⁴

- إن التجارة الإلكترونية تصلح لبيع وشراء بعض منتجات التأمين وليس عقود التأمين، ألن عقد التأمين ينظم بمبادرة من طرفين ولا يباع أو يشتري من طرف واحد.⁵

- ينبغي على شركات التأمين وضع برامج وآليات مناسبة لرفع مستوى الوعي والإرشاد لدى العملاء الحاليين والمستقبليين بضرورة التوجه إلى التجارة الالكترونية واستخدام تكنولوجيات المعلومات.⁶

¹ - الحديدي محمد عبد السلام احمد، إبراهيم جابر السيد، إدارة المخاطر والأزمات، دار العلم والإيمان للنشر، دار الجديد للنشر والتوزيع، زرالدة، الجزائر، 2020، ص183.

² - فريج بن سعيد العويضي، حروب تقنية المعلومات، كيف يشنها القرصنة والإرهابيون على البنية التحتية العالمية؟ وكيفية مواجهتها؟ عدم نكر دار النشر وسنة النشر، ص31.

³ - اريك شميدت، مرجع سابق، ص10.

⁴ - يوسف احمد أبو فارة، التسويق الالكتروني عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت، دار وائل للنشر والتوزيع، 2018، ص125.

⁵ - سالم محمد عيود، فائزة عبد الكريم، مرجع سابق، ص42.

⁶ - المعهد المالي، مدخل إلى أساسيات التأمين مرجع سابق، ص229.

خلاصة الفصل الأول:

لا شك أن العالم اليوم يشهد ثورة تفجر معلوماتي هائلة، أحدثت تغيرات متسارعة ومتطورة، جعلت تكنولوجيا المعلومات تتغلغل في الكثير من القطاعات، لتصبح من أهم الوسائل المستعملة فيها، مثل القطاع المالي بصفة عامة وقطاع التأمينات بصفة خاصة، بدأنا بمكونات هذه التكنولوجيا المادية كالحواسيب والهاتف والفاكس والبرمجيات المختلفة وتطبيقاتها المختلفة على القطاع التأميني بدءاً من المستخدمين ومكننة الإدارة وسهولة وسرعة التواصل داخل مختلف فروعها، وصولاً إلى تحسين وتطوير المنتجات التأمينية المقدمة للعملاء من خلال تحسين الخدمات التأمينية وتحديثها وإجراء إضافات على هاته المنتجات أو ابتكار واختراع منتجات تأمينية جديدة بما يلبي مصالح الشركة والزيون على حد سواء مع الدعاية والترويج لها، وتسويقها بشكل يضمن تحقيق إيرادات وتحقيق ميزة تنافسية بين الشركات، حيث أصبح جانب كبير من المعاملات الحالية يتم عبر هذه التقنيات الحديثة، مثل خدمات الإنترنت مما نتج عنه ظهور منتجات تأمينية حديثة الكترونية يتم بيعها وتداولها بين المؤمن والمؤمن لهم عن طريق شبكات الإنترنت، مختلة بذلك الكثير من الجهد والوقت الضائع لكنها رغم هاته الإيجابيات التي تقدمها لا تخلو من سلبيات تتعرض لها هاته المنتجات المطورة الشركات المصدرة لها والزيائن على حد سواء.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية بشركة التأمين
SAA بالمسيلة

تمهيد:

بعد عرض الإطار النظري والذي يهيئ الأرضية النظرية لمعالجة مشكلة الدراسة نظريا، وتمهيدا لمعالجة مشكلة الدراسة ميدانيا والإجابة على فرضيات الدراسة المطروحة، خصص هذا الفصل للدراسة الميدانية حول الاتجاهات الحديثة في تطوير الخدمات في شركات التأمين دراسة ميدانية بوكالة SAA بالمسيلة، أعتد الاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات والمعلومات، كما تم الاستعانة بالمقابلة بغية شرح بعض العبارات الخاصة بالاستبانة وتوضيحها للحصول على إجابات صحيحة، وزعت استمارات الاستبيان على عينة الدراسة، وتمت المعالجة الإحصائية والتحليل لآراء عينة الدراسة عن طريق البرنامج الإحصائي للحزمة الاجتماعية SPSS.V27.

لتغطية متغيرات الدراسة والإمام بعرض وتحليل ومناقشة النتائج، قسم هذا الفصل الميداني إلى ثلاث مباحث أساسية:

المبحث الأول: تقديم عام للوكالة محل الدراسة (الشركة الوطنية للتأمين SAA)

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: عرض وتفسير آراء واتجاهات أفراد العينة للدراسة، واختبار الفرضيات

المبحث الأول: تقديم عام للوكالة محل الدراسة (الشركة الوطنية للتأمين SAA)

بعد التعرف على التأمين في الجزائر انطلاقا من نشأته وصولا إلى السوق الحالية للتأمين وبعد دراسة مختلف مؤسساته نسلط الضوء في هذا المبحث على الشركة الوطنية للتأمينات SAA التي هي محل دراستنا في الجانب التطبيقي وسيتم التطرق إلى التعريف بالشركة عامة ووكالة المسيلة خاصة التي تم التريص فيها وفي الأخير دراسة واقع تكنولوجيا المعلومات في الشركة والوكالة.

المطلب الأول: التعريف بالشركة الوطنية للتأمينات SAA.

أولا: النشأة والتعريف:

الشركة الوطنية للتأمين Saa هي شركة مساهمة برأس مال بقيمة 30 مليار دينار.

أنشئت الشركة الوطنية للتأمين Saa في 12 ديسمبر 1963 كمؤسسة مختلطة جزائرية مصرية بنسبة 61% و 39% من رؤوس الأموال على التوالي، وهذا نظرا لافتقار الجزائر عقب الاستقلال مباشرة لإطارات ذات الكفاءة في مجال التأمينات.

بدأت المؤسسة نشاطها ابتداء من سنة 1964 بواسطة مؤطرين مصريين وعمال جزائريين إلا أنه بعد ذلك وتحديدا في 1966/05/27 تم تأمين الحصة المصرية خلال قمة الهرم وبذلك تم احتكار الدولة لقطاع 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، الأخطار البسيطة للخواص كالتجار والحرفيين سنة 1989 تحصلت الشركة الوطنية للتأمين Saa على استقلاليتها المالية وتحولت من مؤسسة عمومية إلى شركة ذات أسهم (SPA) ويقدر رأسمالها ب 30 مليار دينار جزائري ورقم أعمال بلغ 29.7 مليار دينار جزائري سنة 2019.

وفي سنة 1995 وإثر قرار وزاري من خلال التعليم 95-1-07 حول التأمينات التي منحت الوسيط الخواص الحرية لمزاولة نشاط التأمين، بالإضافة إلى إجراءات تنظيمية المتعلقة بالسلع والنقل والمسؤولية المدنية وأيضا التأمين المتعلق بقطاع البناء.

ثانيا: طبيعة نشاط SAA :

الشركة الوطنية للتأمين مؤسسة اقتصادية ومالية غايتها إرضاء حاجيات ورغبات المؤمن له أو المستفيد بطريقة مباشرة وتعويض الأخطار الناجمة بطريقة غير مباشرة فهي مؤسسة ذات طابع خدماتي و يدخل في حقل نشاطها ما يلي:

- تأمين الأشخاص بعقد يلزم بموجبه بين الطرف المؤمن والمؤمن له بعد حصوله على القسط أثناء وقوع الخطر، يدفع له مبلغ من المال المحدد في العقد.
- تأمين الأخطار المرتبطة بالتأمينات على البضائع.
- التأمينات على السيارات البرية وينظمها القانون رقم 80-70 والذي يمثل تأمين إجباري أمام المخاطر التي

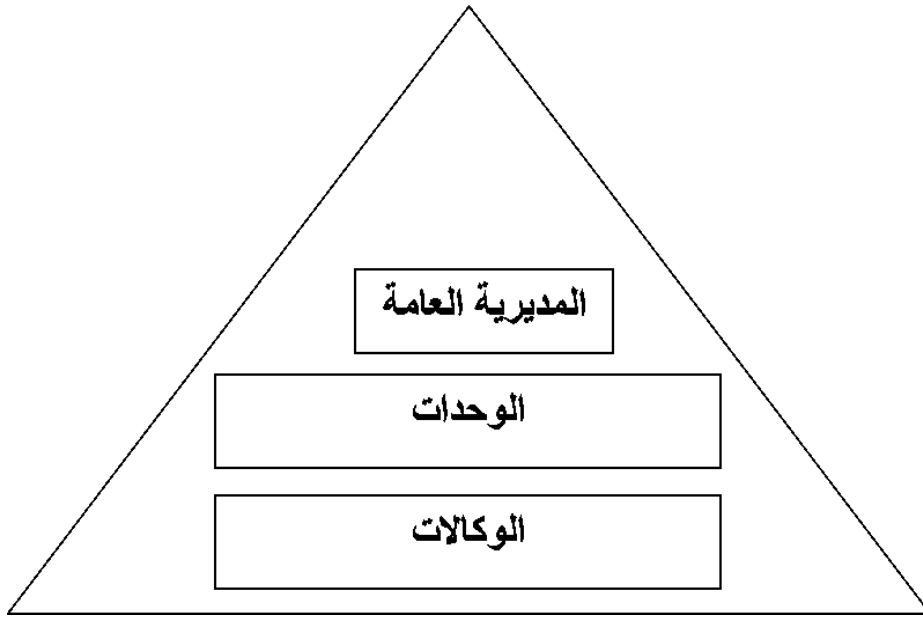
يمكن تغطيتها هي مسؤولية مدنية وسبب وقوع الحادث المتسبب في ذلك، وفي هذه الحالة يجب على المؤمن له أن يصرح لدى وكالته خلال 07 أيام.

- الأضرار التي تصيب السيارات أضرار الاصطدام، انكسار الزجاج، السرقة، الحريق، الدفاع والمتابعة. وتنظم الشركة الوطنية للتأمين في هيكل هرمي متسلسل ومنظم في الشكل التالي:

ثالثا: الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين SAA

يشمل الهيكل التنظيمي لشركة Saa ثلاث مستويات، نجد في المستوى الأول المديرية العامة أين يتم تجميع المعطيات وتحديد السياسة العامة للنشاط، ثم يليها الوحدات حيث تشرف كل وحدة على مجموعة من الوكالات التابعة لها فيما يتعلق بالمحاسبة والرقابة وكذا تمويلها بوسائل العمل، وأخيرا نجد الوكالات وهي منتشرة عبر كامل التراب الوطني للاقتراب أكثر من الزبائن، وهذا يتضح لنا من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (03): الهيكل الهرمي للشركة الوطنية للتأمين SAA



المصدر: وثائق داخلية لشركة SAA

دراسة الهيكل التنظيمي:

المديرية العامة:

توجد بالجزائر العاصمة بباب الزوار وهذا ما نص عليه المرسوم 27-28 حيث يتكون من مجلس إدارة ومدير عام ومجموعة من المديريات.

المستوى العام:

كل هياكل الشركة تخضع للمديرية العامة التي يديرها رئيس مدير عام والمديريات التابعة مباشرة له تتمثل في:

- مديرية الادارة العامة: مديرية المحاسبة والعناية.

- الإدارة العامة التقنية: مديرية المنازعات والتنظيم.

وبساعده في مهامه مديرين هما:

1- المدير العام المساعد التقني الذي يقوم بإعداد خطة شاملة لتجسيد السياسة العامة التقنية المسطرة لكل أنواع التأمينات، بما في ذلك سياسة الإعلام الآلي، الرقابة على تسيير ممتلكات الشركة والموارد البشرية التي تدخل في نطاق سلطته، وتتمثل المديرية التابعة له في:

❖ مديرية تأمينات النقل.

❖ مديرية تأمين السيارات والأشخاص.

❖ مديرية الأخطار العادية والصناعية.

2- المدير العام المساعد الإداري والذي يسهر على التسيير الإداري والمالي للشركة، ويرأس المديرية التالية:

❖ مديرية الموارد البشرية والتكوين.

❖ مديرية الوسائل والممتلكات.

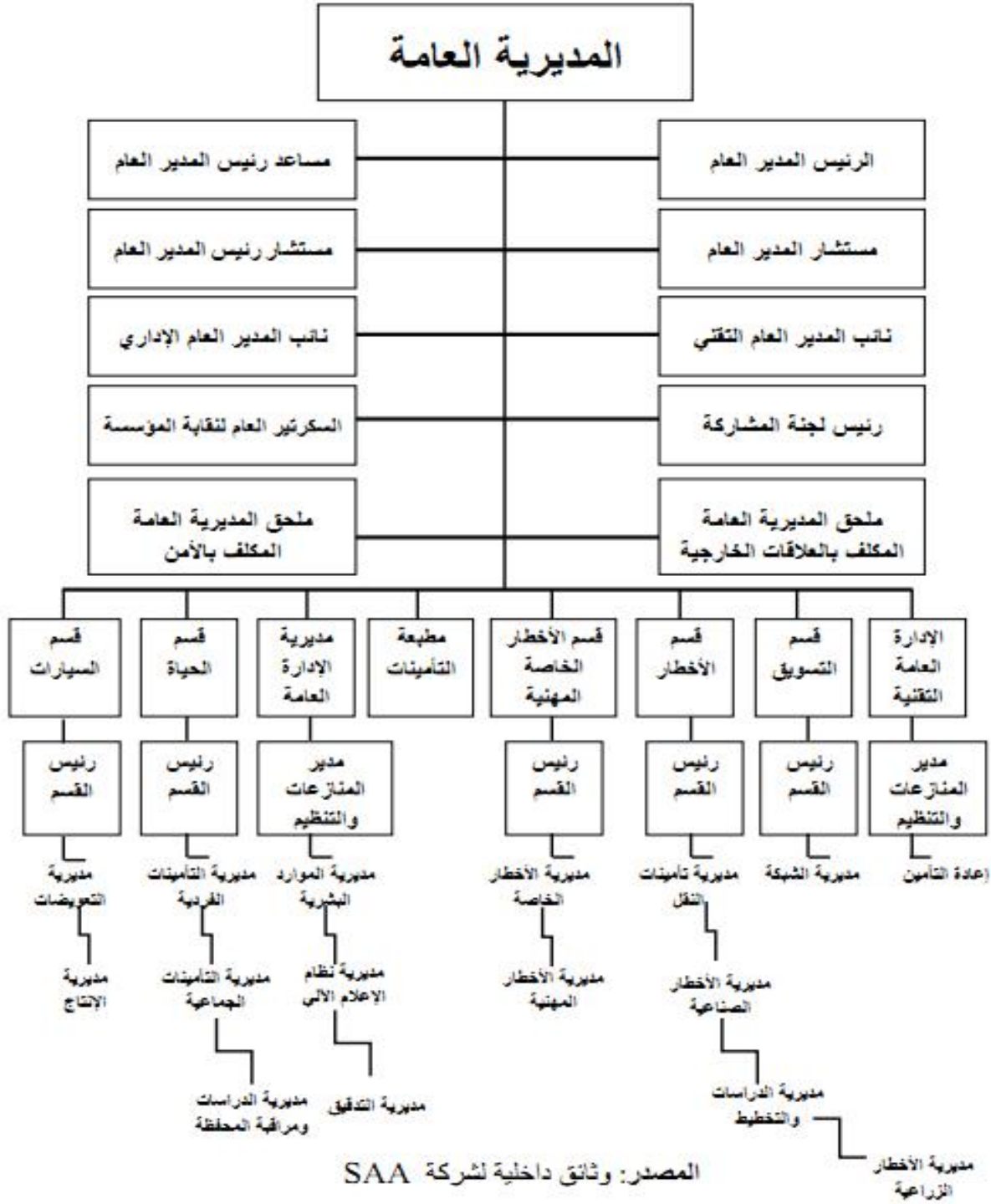
❖ مديرية المالية والمحاسبة.

بالإضافة إلى مفتش عام الذي يشرف على مجموعة من المفتشيات التابعة له.

وهذا

يتضح لنا من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي الشامل والمفصل على المستوى المركزي



رابعا: نشاطها أو مهامها: وتتمثل مهامها الرئيسية في:

- إبرام عقود التأمين بشتى أنواعها والبعض من عقود إعادة التأمين.
- تسوية ملفات الحوادث عند وقوعها.
- شبكتها التجارية: وتتكون هذه الشبكة التجارية من:

- 14 مديرية جهوية

- 567 وكالة مباشرة

- 125 وكالة عامة

- 26 سمسار

- دار للنشر أو مطبعة

المطلب الثاني: تقديم وكالة المسيلة

أولاً: التعريف بالوكالة

هي وكالة مباشرة تابعة للشركة الوطنية للتأمين رمزها: 2855 مؤسسة تلعب دورها في التأمينات المباشرة مع الزبائن، انطلاقاً مما يطلبونه وبناءً على الخدمات المتوفرة على مستواها، وحسب الأخطار التي يتعرضون لها. وتضم الوكالة:

❖ مدير الوكالة.

❖ نائب المدير.

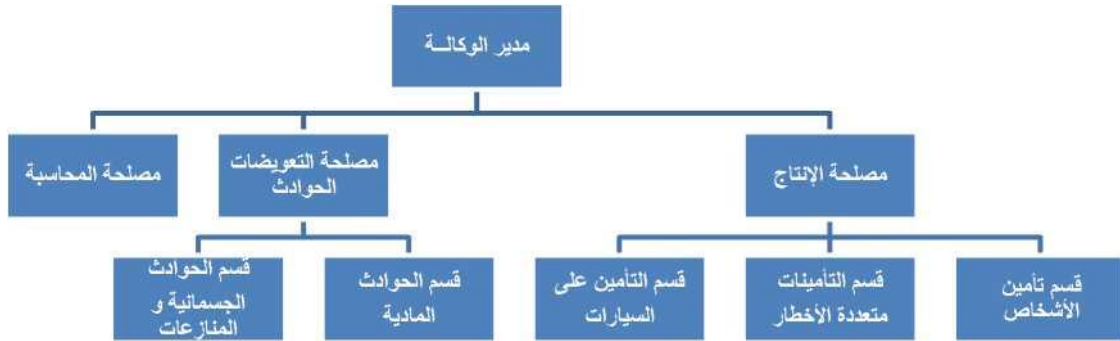
❖ المحاسب.

❖ الموظفين.

وعندنا زيارتنا لهذه الوكالة توجهنا إلى مصالح ومكاتب هذه الشركة بحيث تضم 03 مصالح: مصلحة

الإنتاج، مصلحة التعويضات، مصلحة المحاسبية

الشكل(05): مصالح وكالة SAA المسيلة



المصدر: وثائق داخلية لشركة SAA

ثانيا: المصالح وتوزيع المهام في الوكالة:

1- مدير الوكالة:

وتتمثل مهامه فيما يلي:

- ❖ متابعة السياسة العامة للمؤسسة.
- ❖ التسيير المادي والبشري لوسائل الوكالة.
- ❖ استقبال الزبائن في بعض الأحيان، متابعة عمليات التأمين الأخرى أو الخاصة بالشركات.
- ❖ المشاركة في التوعية والإعلام، وتبسيط قواعد وإجراءات التأمين.
- ❖ ضمان الانضباط على مستوى العمل والعمال.

2- نائب رئيس الوكالة:

وهو شخص له صلاحية تسيير الوكالة والشؤون المتعلقة بها في غياب رئيس الوكالة.

3- مصلحة الإنتاج:

وهي المصلحة التي تقوم بإصدار جميع عقود التأمين ومن أهم ما يؤمن عليه في هذه المصلحة هي

كالتالي:

- تأمين السيارات، تأمين الأشخاص، التأمين الفلاحي، التأمين على الكوارث الطبيعية، التأمين على القروض المصرفية، التأمين على السفر، التأمين على النقل، التأمين على الممتلكات العامة والنشاطات الصناعية والتجارية، التأمين على الحريق، التأمين على المسؤولية المدنية.

4- مصلحة المحاسبة والمالية

وتتمثل مهامها في

- ضبط العمليات الحسابية اليومية والبنكية.
- إصدار الشيكات الخاصة بالتعويض.
- تخصيص المؤونات الكافية والضرورية لمواجهة الالتزامات الجارية.
- تسديد وتسوية جميع المستحقات التي عليها.

5- مصلحة الحوادث:

وتنظم الوكالة مصلحة حوادث المرور، وهي بدورها ينقسم إلى قسمين وهما قسم الحوادث المادية وقسم الحوادث الجسمانية.

أ- قسم الحوادث المادية: ويعتني هذا القسم بالخسائر المادية التي تحدث جراء حوادث المرور، أو غيرها

من الحوادث المختلفة، ومن مهامها:

- ❖ معاينة المعلومات المبلغ عنها، حول الحوادث والأخطار الواقعة.
- ❖ معاينة الضمانات التي تدخل في أنواع الأخطار المؤمن منها.
- ❖ فتح ملفات لتسجيل التصريحات المبلغ عنها.

❖ تحديد نسبة التعويض.

ب- قسم الحوادث الجسمانية: ويعتني هذا القسم بالحوادث التي تخلف جرحى أو قتلى أو ضحايا أصيبوا بجروح مهما كان نوعها ونسبتها، أو ضحايا توفوا من جراء هذه الجروح، أو عند وقوع حادث جسماني مميت، سواء كان المصاب هو المؤمن بعينه أو كان هو المتسبب فيه وقد يتعدى التعويض للأشخاص الآخرين، يعدون عليه عن طريق المسؤولية المدنية، وهنا يقوم قسم الحوادث الجسمانية بما يلي:

❖ دراسة ملف الحادث، واستدعاء الضحايا.

القيام بتحديد نسبة العجز بكل أنواعه، وهذا طبعا بناء على تقرير الطبي الشرعي وعلى أساسه تحدد قيمة التعويض.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المطلب الأول: تجهيز البيانات

أولاً: أدوات جمع وتحليل البيانات الميدانية:

نسلط الضوء في هذا المطلب إلى الأدوات المعتمدة في جمع وتحليل البيانات الميدانية من مصادرها، حيث سنتطرق إلى الاستمارة كأداة لجمع البيانات، ثم الأدوات الإحصائية المستعملة في التحليل. بناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها وعلى المنهج المتبع وعلى المنهج المتبع في الدراسة والوقت المسموح له والامكانيات المادية المتاحة، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي الاستبانة. عند إنجاز أي دراسة علمية لابد من توفر بيانات والمعلومات للإلمام بالموضوع، والحصول على هذه المعلومات والبيانات وجب الاعتماد على مختلف المصادر المتنوعة.

1-المصادر الثانوية للدراسة.

هناك عدة مصادر ثانوية اعتمدنا عليها في بحثنا للتوصل إلى النتائج المرجوة وأهمها: الكتب، الملتقيات، المجالات، الأطروحات... والتي لها علاقة بموضوع بحثنا.

2- المصادر الأولية للدراسة (الاستبيان).

اعتمدنا على الاستبيان كمصدر أولي في جمع بيانات معلومات بحثنا وهو من أهم أدوات البحث العلمي، للحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، وتم إعداده وتطويره بشكل يساعد على جمع البيانات والمعلومات.

- **الاستبيان:** وقد قامت الطالبة بتصميم استبانة موجهة للإداريين والتقنيين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الزهراوي، للتعرف على آرائهم حيال مدى تمكين العاملين وأثره في دعم الطواقم الطبية لتحقيق جودة الخدمات الصحية -دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية الزهراوي، ومن خلال الاستبانة تم جمع بيانات الدراسة اللازمة للإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها، وقد قامت الطالبة رفقة المشرفة بتصميم هذا الاستبيان وتطويره بالاعتماد على عدد من المصادر التي تناولت مختلف جوانب الدراسة. ولغايات جمع البيانات اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة فقد تم استخدام استبانة مكونة من قسمين، وفيما يلي وصف لمحتوى القسمين:

القسم الأول: احتوى على اسئلة عامة خاصة بالمجيب تتعلق الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة المشغولة.

القسم الثاني: وتضمن بنود الاستبيان واحتوى على (26) فقرة تضم متغيرا للدراسة.

ثانيا: تفرغ البيانات

تمت مراجعة بيانات قوائم الاستقصاء، للتأكد من اكتمالها وصلاحيتها لأجل إجراء التحاليل الإحصائية اللازمة ومن ثم ترميز قيم جميع العبارات الواردة بتلك القوائم وتفرغها على الحاسب الآلي باستخدام برنامج Microsoft Excel وبرنامج SPSS. V27، علما أنه قد تم ترميز إجابات عينة الدراسة من خلال إعطاء مجموعة من الأوزان التي تعبر عن الآراء المختلفة لعينة الدراسة وفقا لمقياس رنسيس ليكارت الخماسي (Rensis Likert)، وكذا تم تحديد طول الخلايا من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (4=1-5) وتقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.80=5/4) وذلك بعد إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية مقياس وهي واحد صحيح) وهكذا أصبح طول الخلية 0.80، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (01): ترميز إجابات عينة الدراسة

الوزن	الإجابات	المتوسط المرجح	المتوسط الحسابي النسبي المقابل له	الاتجاه
1	غير موافق بشدة	[1 - 1.80]	[20% - 36%]	مستوى منخفض جدا من القبول
2	غير موافق	[1.80 - 2.6]	[36% - 52%]	مستوى منخفض من القبول
3	محايد	[2.60 - 3.40]	[52% - 68%]	مستوى متوسط من القبول
4	موافق	[3.40 - 4.20]	[68% - 84%]	مستوى عال من القبول
5	موافق بشدة	[4.20 - 5]	[84% - 100%]	مستوى عال جدا من القبول

المصدر: الجدول من إعداد الطالبة

ثالثا: تكوين متغيرات الدراسة

تم تكوين متغيرات الدراسة اعتمادا على العبارات المعبرة عن كل منها، والجدول التالي يعطي توصيفا للمتغير المستقل والمتغير التابع وسوف تتضمنها التحليلات الإحصائية لاحقا.

جدول رقم (02): تكوين متغيرات الدراسة

ترميز الأبعاد	الأبعاد	طبيعة المتغيرات
X ₁	بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	المتغير المستقل الاتجاهات الحديثة X
X ₂	بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات	
X ₃	بعد الكوادر البشرية المؤهلة	
Y	/	المتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية Y

المصدر: الجدول من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، تكونت متغيرات الدراسة من متغيرين؛ المتغير المستقل الاتجاهات الحديثة يحوي على 03 أبعاد و 15 عبارة، والمتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية يشمل 11 عبارة.
رابعاً: معالجة البيانات الشاذة واختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

1- معالجة البيانات الشاذة

بعد القيام بفحص واستكشاف بيانات الدراسة تبين أنه لا توجد بيانات شاذة كثيرة باستثناء إجابة الاستمارة رقم 15 الموجود في الملاحق.

من الشكل في الملاحق، الخط التخين داخل الصندوق يمثل وسيط بيانات الدراسة، والخط أسفله يمثل الربع الأول، أما الخط أعلاه فيمثل الربع الثالث، أما الحدين يمثلان حدود القيم المتطرفة، فالقيم التي تقع خارج الحدين تعتبر قيم متطرفة أو شاذة إن إجابة الاستمارة رقم 15، الموضحة في الملحق بدائرة صغيرة هي قيمة شاذة وغير منسجمة مع باقي بيانات الدراسة، وعليه تم معالجتها مع الأخذ بعين الاعتبار قيمة المتوسط الحسابي وقيمة الوسيط.

2- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (Tests of Normality)

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة طبيعة توزيع بيانات ظاهرة معينة في كونها تتبع التوزيع الطبيعي (الاعتدالي) من عدمه، وهذا الاختبار ضروري لاختيار نوعية الأدوات والأساليب الإحصائية التي ستستخدم في الدراسة، وللكشف عن مدى ملائمة البيانات للتوزيع الطبيعي استخدما اختبارين:

أ- اختبار **Shapiro-Wilk**: يستخدم هذا الاختبار لمعرفة توزيع البيانات، إذا كان حجم العينة أقل من 50 مفردة، بينما يستخدم اختبار كولموجروف - سميرنوف Kolmogorov-Smirnov إذا كان حجم العينة أكبر من 50 مفردة¹، وبالاعتماد على مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، ويتم الاعتماد على الاختبارات اللامعلمية، والعكس نعتمد على الاختبارات المعلمية إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم (03): نتائج اختبار Shapiro-Wilk

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
المتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية	0,152	20	0,200 [*]	0,966	20	0,666
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

المصدر: الجدول من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

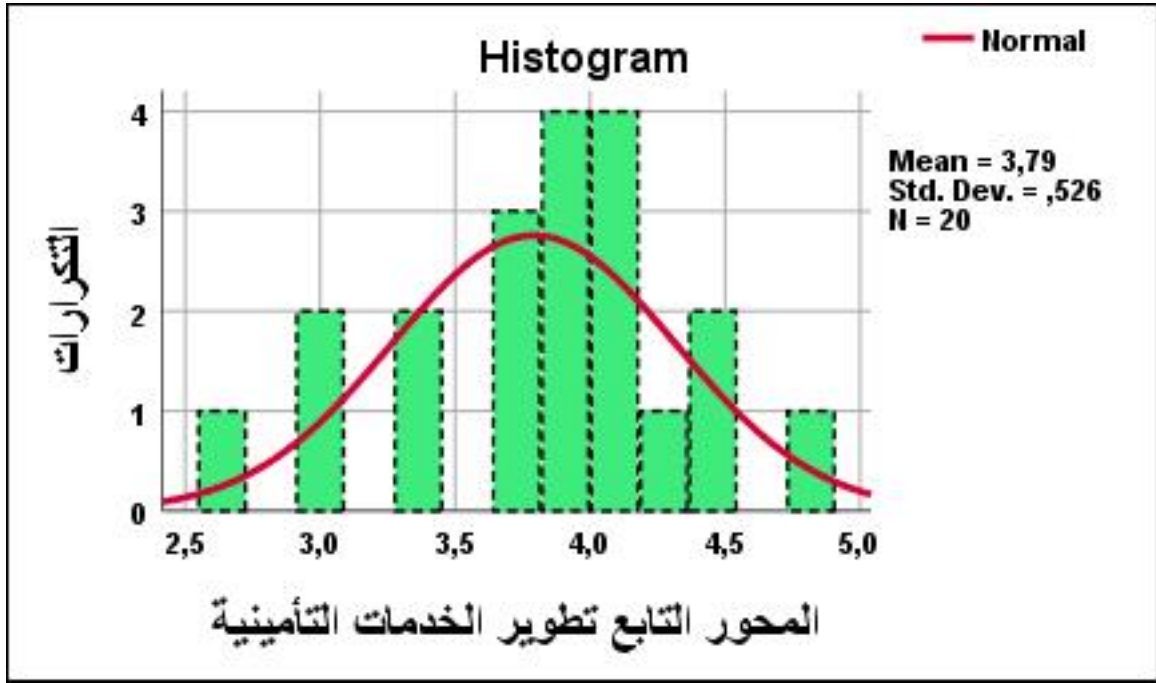
¹ سناء إبراهيم أبو دقة، سمير خالد الصافي، تطبيقات علمية باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS في البحث التربوي والنفسي، الطبعة الأولى، مكتبة الأفق، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013، ص: 33.

من الجدول أعلاه يتبين أن القيم الاحتمالية لاختبار Shapiro-Wilk تساوي 0.666 وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمدة في الدراسة 0.05 ، وبالتالي بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، مما يسمح باستخدام الاختبارات المعملية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

ب- طريقة المدرج التكراري Histogram

المدرج التكراري يعطينا معلومات غزيرة في شكل بسيط ويعتبر من الأدوات الشهيرة والبسيطة في تحليل البيانات والمدرج التالي يوضح مدى ملائمة البيانات للتوزيع الطبيعي.

شكل رقم (06): توزيع بيانات المحور التابع تطوير الخدمات التأمينية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الشكل أعلاه لتوزيع بيانات المتغير التابع وفق طريقة المدرجات التكرارية، وبنظرة سريعة يمكننا أن ندرك أنها تتوزع توزيع طبيعي معتادا حيث؛ أن معظم إجابات العينة تركزت في الإجابة موافق(4).

خامسا: تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

بغرض تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات وتفسيرها تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية تتمثل في:

1- التكرارات والنسب المئوية: لمعرفة البيانات الأولية لمجتمع الدراسة وتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات

المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة؛

2- المتوسط الحسابي: يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداما، يعبر عن مدى أهمية عبارات

الاستبيان عند أفراد العينة، كما يعبر عن تركز إجابات العينة حول قيمة معينة، تبعا للدرجات المعطاة

لبدائل المقياس المستخدم؛

- 3- الانحراف المعياري: هو من مقاييس التشتت، يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات الدراسة حول متوسطها الحسابي، وتكون قيمه جيدة كلما اقترب من الصفر؛
- 4- معامل الارتباط كارل بيرسون: ارتباط ثنائي يستخدم في معرفة قوة العلاقة البيئية وقيمتها محصورة بين (-1 و1)؛
- 5- معامل الصدق: يقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه،
- 6- معامل الثبات: يختبر مدى الاعتمادية على أداة الدراسة المستخدمة؛
- 7- الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Régression) : يعتبر نموذج الانحدار الخطي المتعدد من أكثر أدوات التحليل الإحصائي استخداما، إذ يهتم بتقدير العلاقة بين متغير كمي وهو المتغير التابع وعدة متغيرات كمية أخرى وهي المتغيرات المستقلة.
- 8- الانحدار الخطي البسيط: نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

المطلب الثاني: المنهج العلمي المعتمد وعينة الدراسة

أولاً: المنهج العلمي المعتمد

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الميداني الذي يتناسب مع الموضوع المختار، ويعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج التي يتم إتباعها في دراسة الظواهر، والذي يقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها بهدف الانتهاء إلى وصف عملي دقيق متكامل للظاهرة أو المشكلة يقوم على الحقائق المرتبطة بها، ومن بين الأساليب الأكثر استخداما في المنهج الوصفي أسلوب دراسة حالة حيث؛ يقوم هذا الأسلوب على جمع الحقائق والبيانات والمعلومات عن حالة فردية أو مجموع من الحالات بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة أو المجتمع التي تمثلها هذه الحالة.

ثانياً: عينة الدراسة

إن اختيار نوع العينة لا بد أن يكون بطريقة تضمن التمثيل الصادق للمجتمع، اعتمدنا على العينة العشوائية البسيطة لتلائمها مع دراستنا حيث؛ تسمح هذه الطريقة بتكافؤ الفرص أمام كل مفردات المجتمع، كما تتميز بقلّة خطأ التحيز¹، كما يعتبر تحديد حجم العينة من الأمور التي على الباحث أن يوليها أهمية خاصة، ذلك أن صغر حجمها قد يجعلها غير ممثلة لمجتمع الدراسة، وفي مقابل ذلك فإن زيادة حجمها بشكل كبير

¹ - جلال الدين الصياد وعبد الحميد محمد ربيع، مبادئ الطرق الإحصائية، الناشر تهامة، الطبعة الأولى، المملكة العربية السعودية، 1984، ص107.

يتطلب الكثير من الجهد والوقت والمال، كانت عدد الاستمارات المسترجعة 0 والصالحة للتحليل 20 استمارة وبالتالي حجم عينة الدراسة 20 مفردة.

ثالثاً: خصائص عينة الدراسة

1- توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس

جدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
60.00	12	ذكر
40.00	08	أنثي
%100	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه تضمنت عينة الدراسة كلا الجنسين حيث؛ بلغت نسبة مشاركة الذكور

60.00% ونسبة مشاركة الإناث أقل من نسبة مشاركة الذكور بنسبة 40.00%.

2- توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

جدول رقم (05): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير العمر

النسبة المئوية%	التكرار	العمر
20.00	04	أقل من 30 سنة
30.00	06	من 30 إلى 40 سنة
35.00	07	من 41 إلى 50 سنة
15.00	03	من 51 إلى 60 سنة
%100	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

قسم متغير العمر إلى 04 فئات حيث؛ يتضح من الجدول أعلاه هيمنت الفئة العمرية من 41 إلى 50

سنة، بنسبة مشاركة 35.00%، وتلتها الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة بنسبة المشاركة 30.00%، وفي

الترتيب الأخير الفئة العمرية من 51 إلى 60 سنة بنسبة مشاركة 15.00%.

1- توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة المهنية

جدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية%	التكرار	الخبرة المهنية
35.00	07	أقل من 05 سنوات
40.00	08	من 5 إلى 10 سنوات
15.00	03	من 11- 20 سنة
10.00	02	أكثر من 20 سنة
%100	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت للفئة ذات الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات بنسبة مئوية 40.00%، ثم تليها فئة أقل من 05 سنوات بنسبة 35.00%، وفي الترتيب الأخير أكثر من 20 سنة بنسبة 10.00%

2- توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الوظيفة

جدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية%
عامل	02	10.00
رئيس قسم	01	05.00
موظف	07	35.00
أخرى	10	50.00
المجموع	20	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت للفئة ذات الوظيفة أخرى بنسبة مئوية 50.00%، ثم تليها فئة موظف بنسبة مئوية 35.00%، وفي الترتيب الأخير فئة رئيس قسم بنسبة مئوية 05.00%.

المطلب الثالث: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

أولاً: صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وهناك أنواع كثيرة من الصدق، وسنقتصر في دراستنا على نوعين من الصدق من خلال صدق المحكمين وصدق الاتساق الداخلي.

1- صدق المحكمين: يعني أن تكون عباراته مناسبة للغرض الذي وضعت من أجله ويتعلق صدق المحكمين بحالتين¹.

أ- **الصدق الظاهري:** نوع من أنواع صدق المحكمين يبين مدى تعلق العبارة بالهدف الذي وضعت من أجله.

ب- **صدق المحتوى:** صدق مكمل للصدق الظاهري وهو نوع من أنواع صدق المحكمين، يبين مدى وضوح كل من عبارات الاستبيان من ناحية المعنى، والصياغة اللغوية والعلمية والتصميم المنطقي لها، وأنها تغطي المساحات المهمة لمجالها (شمول الاستبيان لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها).

للتحقق من صدق المحكمين (الصدق الظاهري وصدق المحتوى) عرض الاستبيان على مجموعة من السادة المحكمين ذات الاختصاص والخبرة في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة، وطلب منهم إبداء رأيهم حول عبارات وأبعاد ومحاور الاستبيان وذلك بالحذف والتعديل واقتراح عبارات جديدة ومناسبة لموضوع الدراسة،

¹ مؤيد الساعدي، قياس اللاموسيات في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن 2016، ص: 452.

وبناء على ملاحظات السادة المحكمين تم تعديل أداة الدراسة فأصبحت بصورتها النهائية مكونة من 26 عبارة، وبالتالي فإن الاستبيان يتمتع بصدق المحكمين.

2- صدق الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان؛ مدى اتساق كل عبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه، أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء آخر، وتم ذلك من خلال حساب معامل الارتباط كارل بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للبعد والمحور الذي تنتمي إليه، والجدول التالي يوضح المجالات التي تنتمي إليها قيم الارتباط.

جدول رقم (08): المجالات التي تنتمي إليها قيم الارتباط

ارتباط عكسي					ارتباط طردي				
قوي جدا	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	قوي	قوي جدا
0.7-	0.5-	3.0-	0		0.3	0.5	0.7	0.9	1
								1-	0.9-
									تام
									تام

Source : Emen bnymfarej, Data analysais, the statistical économic and social research and training center for Islamic countries(SESRI) ،Without the edition, Ankara, Turkey, 2015, p : 25 .

جدول رقم (09): الاتساق الداخلي لعبارات محور الاتجاهات الحديثة

رقم العبارة	عبارات محور الاتجاهات الحديثة	الاتساق مع البعد	الاتساق مع المحور
	بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	/	0.663**
01	توفر الشركة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0,976**	0,640**
02	تستخدم الشركة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة	0,852**	0,532*
03	تتبنى الشركة شبكات اتصال حديثة في عملها	0,923**	0,596**
04	تمتلك الشركة موقع إلكتروني	0,905**	0,603**
05	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير وتحسين الخدمات	0,925**	0,679**
	بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات	/	0.821**
06	تستعمل الشركة عدة برامج في مختلف أعمالها ومهام موظفيها	0,796**	0,632**
07	تقتني المؤسسة الوسائل والبرامج الحديثة	0,791**	0,711**
08	SMSتستخدم الشركة برنامج تنبيه المؤسسة وتنبيه المؤمن لهم عبر رسائل	0,677**	0,671**
09	تعمل الشركة على رقمنة خدماتها	0,776**	0,549*

0,522*	0,726**	تستخدم المؤسسة التأمين الالكتروني	10
0,871**	/	بعد الكوادر البشرية المؤهلة	
0,556*	0,659**	تعتمد المؤسسة على الكوادر البشرية المكونة	11
0,646**	0,791**	تحرص الشركة على تأهيل وتكوين العنصر البشري من خلال التكوين والتدريب والدورات المتواصلة	12
0,702**	0,783**	توظف الشركة مؤهلين في مناصب شاغرة	13
0,756**	0,857**	يتمتع موظفي الشركة بمظاهر الاستقبال الحسن	14
0,552*	0,587**	يتمتع موظفي الشركة بمهارة في تقديم الخدمة.	15
**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية. $\alpha \leq 0.01$			
*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية. $\alpha \leq 0.05$			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجداول أعلاه يتضح أن جميع العبارات ترتبط مع أبعادها ومحورها الاتجاهات الحديثة، أي أن عبارات هذا المحور دالة إحصائيا ومتسقة وصادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (10): الاتساق الداخلي لعبارات المحور التابع تطوير الخدمات التأمينية

رقم العبارة	عبارات المحور التابع تطوير الخدمات التأمينية	الاتساق مع المحور
16	جاذبية الموقع يزيد من إقبال العملاء للتعاقد مع شركة التأمين	0,744**
17	تلتزم الشركة بالوقت لأداء الخدمة	0,827**
18	انجاز معاملات العملاء من خلال برامج تقنية متطورة.	0,559*
19	تعرف الشركة المجتمع بخدماتها التي تقدمها من خلال: (الموقع/ الرسائل القصيرة)	0,770**
20	توفير عدد كاف من الموظفين المؤهلين	0,497*
21	تستخدم شركة التأمين خدمة الأنترنت كوسيلة للتعريف بالخدمات التأمينية	0,586**
22	الموظفون في الشركة أهل للثقة	0,572**
23	تحافظ الشركة على سرية المعلومات الخاصة بالزبائن.	0,673**
24	تضع الشركة مصلحة العميل في مقدمة اهتماماتها	0,599**
25	إطلاع الموظفون على احتياجات العميل ويسعون لتحقيقها	0,515*
26	هناك اهتمام شخصي من الموظف بطلبات الزبائن.	0,532*
**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية. $\alpha \leq 0.01$		
*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية. $\alpha \leq 0.05$		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجداول أعلاه يتضح أن جميع العبارات ترتبط مع محورها تطوير الخدمات التأمينية، أي أن عبارات هذا المحور دالة إحصائياً ومتسقة وصادقة لما وضعت لقياسه.

ثانياً: ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الاستبيان؛ أنه يعطي نفس النتائج لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، وتحت نفس الظروف والشروط، بمعنى إذا أعيد توزيع الاستبيان بعد فترات زمنية معينة ولأكثر من مرة نجد استقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير، ولتحقق من ثبات أداة الدراسة اعتمدنا طريقة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs)، يستخدم معامل الثبات ألفا كرونباخ، للحكم على دقة القياس، بقياس مدى توافق الإجابات مع بعضها البعض، وموثوقية النتائج بأن يعطي المقياس قراءات متقاربة عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة، وأن يكون معامل ألفا كرونباخ يزيد عن القيمة المعيارية (0.6)¹، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ.

جدول رقم (11): نتائج اختبار ألفا كرونباخ لبيانات الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	رقم العبارة	بيانات الدراسة
0.939	من 1 إلى العبارة 26	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه قيمة معامل الارتباط ألفا كرونباخ لبيانات الدراسة، هي أكبر من القيمة المعيارية للاختبار 0.6 الحد الأدنى، وهي قيمة مناسبة، وتفي بأهداف وأغراض الدراسة حيث؛ أن قيمة الاستبيان ككل تؤكد ثبات الاستبيان ما يعادل 93.90%.

المبحث الثالث: عرض وتفسير آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة، واختبار الفرضيات

المطلب الأول: عرض وتفسير آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة

أولاً: عرض وتفسير اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو المحور المستقل الاتجاهات الحديثة وأبعادها

1- تحليل العبارات المتعلقة بالمحور المستقل الاتجاهات الحديثة

بالنسبة للتقييم الكلي لمحور الاتجاهات الحديثة بلغ متوسطه الحسابي (3.626) أكبر من القيمة المعيارية (3)، وبانحراف معياري (0.560) أقل من القيمة الحرجة (1)، فكلما اقتربت قيمته من الصفر دل ذلك على تجانس البيانات (الإجابات) وتقاربها وقلة تشتتها عن وسطها الحسابي وتطابق وجهات نحو إجابات محور الاتجاهات الحديثة، وبلغ وزنه النسبي (72.40) منتمياً بذلك لمجال (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة، وهذا يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة، لهم توجه عال نحو محور الاتجاهات الحديثة.

¹ - محمد الجعفري، هديل الطاهر، دور الوعي بالذات في فعالية سلوك القائد الإداري دراسة حالة جامع الخرطوم، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة النيلين، الخرطوم، المجلد 4، العدد 13، السودان، 2020، ص 285.

2- تحليل العبارات المتعلقة ببيد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

جدول رقم (12): العبارات المتعلقة ببيد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
01	توفر الشركة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3,35	1,137	67,00	2	متوسط
02	تستخدم الشركة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة	3,25	1,293	65,00	4	متوسط
03	تتبنى الشركة شبكات اتصال حديثة في عملها	3,15	1,268	63,00	5	متوسط
04	تمتلك الشركة موقع إلكتروني	3,35	1,226	67,00	3	متوسط
05	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير وتحسين الخدمات	3,45	0,999	69,00	1	عال
	بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3.310	1,082	66.20	/	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة ببيد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فقد جاءت العبارة رقم 05 (تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير وتحسين الخدمات) في المرتبة الأولى من حيث ترتيب عبارات بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بوزن نسبي (69.00) ومتوسط حسابي (3.45) حسب المحك المعتمد في الدراسة، فهي ضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال من الموافقة والقبول [3.40 - 4.20] أي موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على هذه العبارة، بلغ انحرافها معياري (0.999). وقعت العبارتين رقم 01 ورقم 04 في المرتبتين الثانية والثالثة على الترتيب وضمن مجال (الاتجاه) مستوى متوسط من القبول والموافقة، في حين وقعت العبارة رقم 03 في المرتبة الأخيرة ضمن مجال (الاتجاه) مستوى متوسط من القبول والموافقة، على أن (تتبنى الشركة شبكات اتصال حديثة في عملها)، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.15) وانحراف معياري (1.268)، وبوزن نسبي (63.00)؛ بالنسبة للتقييم الكلي لبعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فقد أخذ درجة متوسطة من الموافقة والقبول، بلغ متوسطه حسابي (3.310)، بوزن نسبي (66.20%) وانحراف معياري (1.082) أقل من القيمة الحرجة واحد (1)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ما يجعلنا نقول أن الوكالة محل الدراسة تهتم بدرجة متوسطة فقط ببيد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

3- تحليل العبارات المتعلقة ببعيد البرمجيات ورقمنة الخدمات

جدول رقم (13): العبارات المتعلقة ببعيد البرمجيات ورقمنة الخدمات

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
06	تستعمل الشركة عدة برامج في مختلف أعمالها ومهام موظفيها	3,80	1,005	76,00	2	عال
07	تقتني المؤسسة الوسائل والبرامج الحديثة	3,85	1,040	77,00	1	عال
08	تستخدم الشركة برنامج تنبيه المؤسسة وتنبيه SMS المؤمن لهم عبر رسائل	3,50	1,277	70,00	4	عال
09	تعمل الشركة على رقمنة خدماتها	3,65	1,137	73,00	3	عال
10	تستخدم المؤسسة التأمين الالكتروني	3,39	1,231	68,00	5	متوسط
	بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات	3.640	0,852	72.80	/	عال

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة ببعيد البرمجيات ورقمنة الخدمات، فقد جاءت العبارة رقم 07 (تقتني المؤسسة الوسائل والبرامج الحديثة) في المرتبة الأولى من حيث ترتيب عبارات بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات، بوزن نسبي (77.00) ومتوسط حسابي (3.85) حسب المحك المعتمد في الدراسة، فهي ضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال من الموافقة والقبول [3.40-20.4] أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على هذه العبارة، بلغ انحرافها معياري (1.040).

وقعت العبارة رقم 06 في الترتيب الثاني وضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال من القبول والموافقة، في حين وقعت العبارة رقم 10 في المرتبة الأخيرة ضمن مجال (الاتجاه) مستوى متوسط من الموافقة والقبول، أي موافقة أفراد العينة بدرجة متوسطة على أن الوكالة محل الدراسة تستخدم التأمين الالكتروني، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.39) وانحراف معياري (1.231)، وبوزن نسبي (68.00%)؛

بالنسبة للتقييم الكلي لبعيد البرمجيات ورقمنة الخدمات فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول، بمتوسط حسابي (3.640)، بوزن نسبي (72.80%) وانحراف معياري (0.852) أقل من القيمة الحرجة واحد (1)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات، ما يجعلنا نقول أن الوكالة محل الدراسة تهتم بدرجة عالية ببعيد البرمجيات ورقمنة الخدمات.

4- تحليل العبارات المتعلقة ببعيد الكوادر البشرية المؤهلة

جدول رقم (14): العبارات المتعلقة ببعيد الكوادر البشرية المؤهلة

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
11	تعتمد المؤسسة على الكوادر البشرية المكونة	3,65	0,988	73,00	5	عال
12	تحرص الشركة على تأهيل وتكوين العنصر البشري من خلال التكوين والتدريب والدورات المتواصلة	3,70	0,923	74,00	3	عال
13	توظف الشركة مؤهلين في مناصب شاغرة	4.00	0,918	80,00	1	عال
14	يتمتع موظفي الشركة بمظاهر الاستقبال الحسن	3,80	1,056	76,00	2	عال
15	يتمتع موظفي الشركة بمهارة في تقديم الخدمة	3,65	0,745	73,00	4	عال
	بعيد الكوادر البشرية المؤهلة	3.760	0,688	75.20	/	عال

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة ببعيد الكوادر البشرية المؤهلة، فقد جاءت العبارة رقم 13 (توظف الشركة مؤهلين في مناصب شاغرة) في المرتبة الأولى من حيث ترتيب عبارات بعيد الكوادر البشرية المؤهلة، بوزن نسبي (80.00) ومتوسط حسابي (4.00) حسب المحك المعتمد في الدراسة، فهي ضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال من الموافقة والقبول [3.40 - 4.20]، بلغ انحرافها معياري (0.918) وهي أقل من القيمة الحرجة واحد (1)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على هذه العبارة.

وقعت العبارتين رقم 14 و 12 في المرتبتين الثانية والثالثة على الترتيب وضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال من القبول والموافقة، في حين وقعت العبارة رقم 11 في المرتبة الأخيرة ضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال من الموافقة والقبول، على أن الوكالة تعتمد على الكوادر البشرية المكونة، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.65) وانحراف معياري (0.988)، وبوزن نسبي (73.00)؛

بالنسبة للتقييم الكلي لبعيد الكوادر البشرية المؤهلة، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول حيث وقعت جميع عباراته ضمن المجال عال من القبول والموافقة، بمتوسط حسابي (3.760)، بوزن نسبي (75.20%) وانحراف معياري (0.688) أقل من القيمة الحرجة واحد (1)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على بعيد الكوادر البشرية المؤهلة، ما يجعلنا نقول أن الوكالة محل الدراسة تهتم بدرجة عالية ببعيد الكوادر البشرية المؤهلة.

5- ترتيب الأهمية النسبية لأبعاد محور الاتجاهات الحديثة

جدول رقم (15): ترتيب الأهمية النسبية لأبعاد محور الاتجاهات الحديثة

الاتجاه	الترتيب	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد الاتجاهات الحديثة
متوسط	3	66,20	1,082	3,31	بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال
عال	2	72,80	0,852	3,64	بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات
عال	1	75,20	0,688	3,76	بعد الكوادر البشرية المؤهلة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب الأهمية النسبية لأبعاد محور الاتجاهات الحديثة، فإن الوكالة محل الدراسة قد أولت اهتمامها الأكبر لبعد الكوادر البشرية المؤهلة مقارنة بالأبعاد الأخرى لأبعاد محور الاتجاهات الحديثة، فقد جاء في المرتبة الأولى بدرجة عالية من القبول والموافقة، بمتوسط حسابي (3.76)، بوزن نسبي (75.20%) وانحراف معياري (0.688) أقل من القيمة الحرجة واحد (1)، وفي الترتيب الثاني بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات الذي لا يقل أهمية عن البعد الأول ضمن الدرجة العالية كذلك، بمتوسط حسابي (3.64)، بوزن نسبي (72.80%) وانحراف معياري (0.852) أقل من القيمة الحرجة واحد (1)، في حين يأتي الترتيب الأخير لبعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأقل أهمية بالنسبة للوكالة محل الدراسة من الأبعاد الأخرى، ضمن المجال متوسط فقط من القبول والموافقة بمتوسط حسابي (3.31)، بوزن نسبي (66.20%) وانحراف معياري (1.082).

ثانيا: عرض وتفسير اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو المحور التابع تطوير الخدمات التأمينية

جدول رقم (16): العبارات المتعلقة بالمحور التابع تطوير الخدمات التأمينية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
16	جاذبية الموقع يزيد من إقبال العملاء للتعاقد مع شركة التأمين	4.00	0.912	80,00	2	عال
17	تلتزم الشركة بالوقت لأداء الخدمة	3,80	0,768	76,00	7	عال
18	انجاز معاملات العملاء من خلال برامج تقنية متطورة	4.00	1,026	80,00	3	عال
19	تعرف الشركة المجتمع بخدماتها التي تقدمها من خلال: (الموقع/ الرسائل القصيرة)	3,70	0,865	74,00	9	عال
20	توفير عدد كاف من الموظفين المؤهلين	3,85	0,587	77,00	4	عال
21	تستخدم شركة التأمين خدمة الأنترنت كوسيلة للتعريف بالخدمات التأمينية	3,35	1,182	67,00	11	متوسط
22	الموظفون في الشركة أهل للثقة	4.00	0,795	80,00	1	عال
23	تحافظ الشركة على سرية المعلومات الخاصة	3,85	0,933	77,00	6	عال

بالزيائن					
24	تضع الشركة مصلحة العميل في مقدمة اهتماماتها	3,85	0,745	77,00	5
25	إطلاع الموظفون على احتياجات العميل ويسعون لتحقيقها	3,70	0,657	74,00	8
26	هناك اهتمام شخصي من الموظف بطلبات الزبائن	3,60	0,883	72,00	10
	محور تطوير الخدمات التأمينية	3.790	0,526	75.80	/

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة بمحور تطوير الخدمات التأمينية، فقد جاءت العبارة رقم 22 (الموظفون في الشركة أهل للثقة) في المرتبة الأولى من حيث ترتيب عبارات محور تطوير الخدمات التأمينية، بوزن نسبي (80.00) ومتوسط حسابي (4.00) حسب المحك المعتمد في الدراسة، فهي ضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال من الموافقة والقبول [3.40 - 4.20]، بلغ انحرافها المعياري (0.795) هي أقل من القيمة الحرجة واحد (1)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربه وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على هذه العبارة.

وقعت العبارتين رقم 16 و 18 في المرتبتين الثانية والثالثة على وضمن مجال (الاتجاه) مستوى عال من القبول والموافقة، في حين وقعت العبارة رقم 21 في المرتبة الأخيرة ضمن مجال (الاتجاه) مستوى متوسط من الموافقة والقبول، على أن شركة التأمين تستخدم خدمة الأنترنت كوسيلة للتعريف بالخدمات التأمينية، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.35) وانحراف معياري (1.182)، وبوزن نسبي (67.00)؛

بالنسبة للتقييم الكلي لمحور تطوير الخدمات التأمينية، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول، بلغ متوسطه الحسابي (3.790)، بوزن نسبي (75.80%) وانحراف معياري (0.526) أقل من القيمة الحرجة واحد (1)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربه وتطابق وجهات النظر حول إجابات عينة الدراسة على محور تطوير الخدمات التأمينية، ما يجعلنا نقول أن الوكالة محل الدراسة تهتم بدرجة عالية بتطوير خدماتها التأمينية.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة (Test of Hypothèses)

بعد قياس استجابات عينة الدراسة نحو عبارات الاستبيان، تأتي مرحلة مهمة والمتمثلة في التحقق من مدى صدق الفرضيات المصاغة من عدمها، وقبل ذلك يتم اختبار قوة النموذج الفرضي للدراسة وهذا ما نتناوله في هذا المطلب.

أولا: اختبار قوة وصلاحيّة النموذج الفرضي للدراسة

لبناء النموذج الفرضي بين المتغيرات محل الدراسة في ضوء أسس إحصائية دقيقة يجب التأكد من قوة النموذج من خلال إعداد مصفوفة الارتباط (Corrélation Matrix)، وتتمثل قوة النموذج في ألا يقل معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة عن القيمة المعيارية 0.3؛

لاختبار صلاحية النموذج يجب عدم وجود علاقة خطية تامة بين المتغيرات المستقلة بمعنى عدم تداخل اثنين أو أكثر من المتغيرات المستقلة (مشكلة الازدواج الخطي Multicollinearity)، وهي من أهم الفروض الأساسية في تحليل الانحدار الخطي المتعدد، ويتم هذا من خلال اختبار التباين المسموح (Tolérance) الذي يعبر عن مقدار تباين المتغير المستقل المحدد الذي لا تفسره المتغيرات الأخرى المستقلة في النموذج حيث؛ أن نقص السماح عن القيمة المعيارية 0.1 يعني أن الارتباط المتعدد مع المتغيرات الأخرى مرتفع مما يزيد من احتمالية تحقق المصاحبة الخطية المتعددة؛

للتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة المتعددة استخدمنا اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor) VIF وهناك اختلافات بين المختصين في هذا المجال بين ثلاث قيم معيارية (3، 5، 10) حيث يجب ألا تزيد قيمته عن القيم السالفة الذكر.

جدول رقم (17): مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة

بعد الكوادر البشرية المؤهلة	بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات	بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	المتغيرات المستقلة
**0.577	*0.485	1	بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال
**0.605	1	*0.485	بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات
1	**0.605	**0.577	بعد الكوادر البشرية المؤهلة
** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $1 \leq 0.0 \alpha$.			
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$.			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من مصفوفة الارتباط المبينة في الجدول أعلاه أن هناك قوة ارتباطية بينية للمتغيرات المستقلة للدراسة وهي أكبر من القيمة المعيارية 3، وجميع قيم الارتباط ذات دلالة إحصائية، مما يدل على قوة نموذج الدراسة.

جدول رقم (18): قيم معامل تضخم التباين والتسامح بين المتغيرات المستقلة

Collinearity Statistics			
النتيجة	Tolerance	VIF	المتغيرات المستقلة
لا يوجد تداخل	0,638	1,567	بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال
لا يوجد تداخل	0,606	1,651	بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات
لا يوجد تداخل	0,529	1,891	بعد الكوادر البشرية المؤهلة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن قيم عوامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor) للمتغيرات الفرعية المستقلة كلها أصغر بكثير من القيمة المعيارية¹ (03) وبالتالي عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، وقيم اختبار التحمل (Tolérance) كلها أكبر من 0.1 مما يدل على عدم وجود علاقة تعددية خطية مشتركة للمتغيرات التفسيرية، من خلال ما سبق تم التحقق من صلاحية النموذج الفرضي للدراسة.

ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة

1- اختبار الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين الاتجاهات الحديثة وتطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة من وجهة نظر موظفيها، عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار الفرضية الرئيسية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression)، ويعتبر نموذج الانحدار الخطي المتعدد من أكثر أدوات التحليل الإحصائي استخداماً، إذ يهتم بتقدير العلاقة بين متغير كمي وهو المتغير التابع وعدة متغيرات كمية أخرى وهي المتغيرات المستقلة.

جدول رقم (19): نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.185	3	1.395	20.801	0.000 ^b
	Residual	1.073	16	0.067		
	Total	5.258	19			

a. Dependent Variable: تطوير الخدمات التأمينية

b. Predictors: (Constant), بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بعد البرمجيات ورقمنة، الخدمات، بعد الكوادر البشرية المؤهلة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه الذي يوضح نتائج اختبار معنوية النموذج باستخدام اختبار التوزيع (F) حيث؛ بلغت قيمة $F = 20.801$ وهي قيمة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات وأن الاختلافات العشوائية قليلة، وبلغت قيمة $P\text{-Value} = 0.000$ وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمدة في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية من خلال تأثير

¹ - محمد حامد وآخرون، خوارزمية حل مشكلة الارتباط الخطي في نموذج الانحدار، مجلة جامعة البعث، جامعة حلب، سوريا، المجلد 39، العدد 12، 2017، ص 24.

المتغير المستقل الاتجاهات الحديثة، كما بلغت قيمة متوسط مجموع المربعات $MSE = 0.067$ لفروق البواقي Résiduels وهي قيمة صغيرة تشير إلى صغر الخطأ العشوائي.

جدول رقم (20): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية (معنوية معالم النموذج)

معامل الارتباط $R = 892.0$					
للتقدير $= 0.259$					
معامل التحديد $R^2 = 0.796$					
المعدل $= 0.758$					
المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	Std. Error	بيتا	قيمة T	معنوية T
ثابت الانحدار a	1,360	0,338	/	4,023	0,001
بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0,154	0,069	0,317	2,244	0,039
بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات	0,208	0,090	0,338	2,326	0,033
بعد الكوادر البشرية المؤهلة	0,309	0,119	0,405	2,606	0,019

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي:

قيمة معامل الارتباط الثنائي بين المتغير المستقل الاتجاهات الحديثة والمتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية قدرت $R = 892.0$ أي ما يعادل نسبة 89.20%، ارتباط طردي قوي، وبلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.796$ وهو مقياس لجودة التوفيق حيث؛ يشير إلى 79.60% من التباين الحاصل في تطوير الخدمات التأمينية يفسره المتغير المستقل الاتجاهات الحديثة، وأن الباقي 20.40% ترجع إلى عوامل أخرى؛

كما نلاحظ أن قيم معلمة الميل b كلها موجبة لمختلف الأبعاد الفرعية المستقلة، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغير المستقل الاتجاهات الحديثة والتابع تطوير الخدمات التأمينية، فإن أي زيادة أو تحسين في أي بعد من الأبعاد الفرعية المستقلة للاتجاهات الحديثة بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية بمقدار معين؛

من خلال قيم بيتا β نستطيع ترتيب القوة التأثيرية للمتغيرات الفرعية المستقلة للاتجاهات الحديثة على المتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية على النحو التالي:

- المرتبة الأولى بعد الكوادر البشرية المؤهلة بقوة تأثير (0.405).
- المرتبة الثانية بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات بقوة تأثير (0.338).
- المرتبة الثالثة بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بقوة تأثير (0.317).

يمكن كتابة معادلة الانحدار الخطي المتعدد لتطوير الخدمات التأمينية المتوقعة الذي نرسم له بالرمز Y ونرمز لبعدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرمز x_1 ، بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات بالرمز x_2 ، بعد الكوادر البشرية المؤهلة بالرمز x_3

$$Y=1.360+0.154x_1+0.208x_2+0.309x_3$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار (مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل)، وعليه فإننا نقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للاتجاهات الحديثة في تطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة من وجهة نظر موظفيها، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

2- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة من وجهة نظر موظفيها، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل .

جدول رقم (21): نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,684	1	2,684	18,771	0,000 ^b
	Residual	2,574	18	0,143		
	Total	5,258	19			
a. Dependent Variable : تطوير الخدمات التأمينية						
b. Predictors: (Constant), بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال						

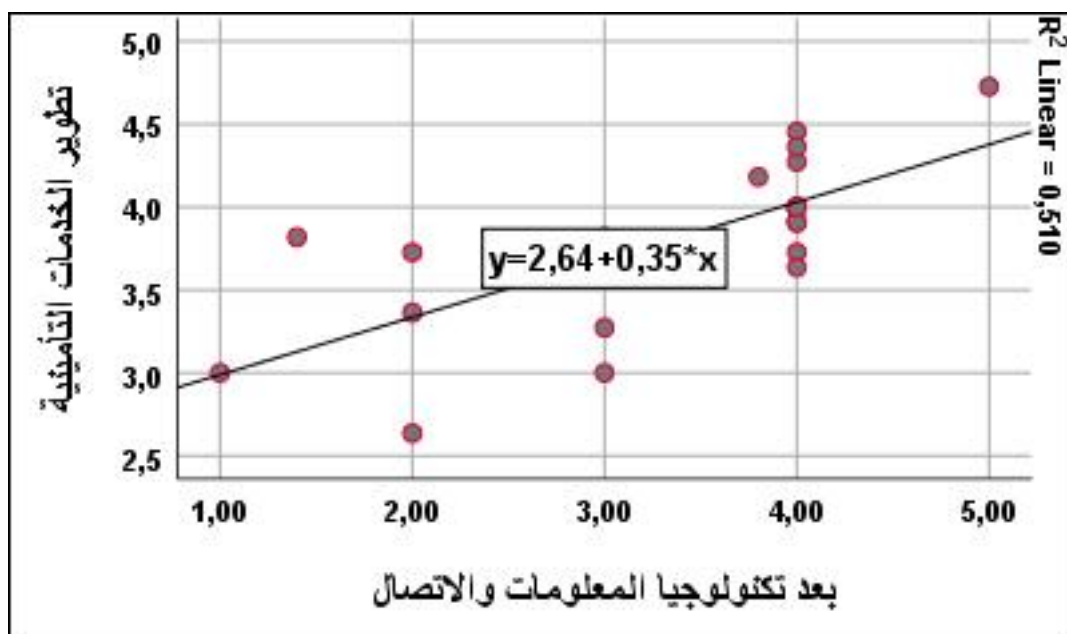
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه الذي يوضح نتائج اختبار معنوية النموذج باستخدام اختبار التوزيع (F) حيث؛ بلغت قيمة $F=18.771$ وهي قيمة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء من البيانات وأن

الاختلافات العشوائية قليلة، وبلغت قيمة $P\text{-Value}=0.000$ وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمدة في الدراسة 0.05 ؛ مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية من خلال تأثير المتغير الفرعي المستقل بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما بلغت قيمة متوسط مجموع المربعات $MSE= 0.143$ لفروق البواقي Résiduels وهي قيمة صغيرة تشير إلى صغر الخطأ العشوائي، والشكل التالي يوضح نقاط شكل انتشار البيانات ومعادلة الانحدار الخطي البسيط لبعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

شكل رقم (07): نقاط شكل الانتشار للبيانات ومعادلة الانحدار الخطي البسيط لبعد تكنولوجيا المعلومات

والاتصال



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الشكل أعلاه؛ يتبين أن البيانات متجمعة حول خط الانحدار، ويشير انتشارها إلى صغر الأخطاء العشوائية، وجودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار، وعليه نموذج الانحدار معنوي وذو دلالة إحصائية.

جدول رقم (22): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى (معنوية معالم النموذج)

الخطأ المعياري للتقدير = 0.378					معامل الارتباط $R = 0.714$
قيمة معامل التحديد المعدل = 0.483					معامل التحديد $R^2 = 0.510$
المتغير المستقل	معامل الانحدار b	Std. Error	بيتا β	قيمة T	معنوية T
ثابت الانحدار a	2.642	0.278	/	9.492	0.000
بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.347	0.080	0.714	4.333	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي:

قيمة معامل الارتباط التثائي بين بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير الخدمات التأمينية قدرت

$R = 0.714$ أي ما يعادل نسبة 40.71 %، ارتباط طردي قوي، بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.510$ وهو

مقياس لجودة التوفيق حيث 51.00 %، من التباين الحاصل في تطوير الخدمات التأمينية يفسره المتغير الفرعي المستقل بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأن الباقي 49.00 %، ترجع إلى عوامل أخرى؛ قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.378 تشير إلى صغر الأخطاء العشوائية، كما نلاحظ أن قيم معلمة الميل $b = 0.347$ ، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في تطوير الخدمات التأمينية بمقدار 347.0، وللمعلمة مستوى معنوية مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوياتها، معلمة تقاطع الحد الثابت بلغت 2.642 تحت مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوياتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي المستقل بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التأثير الإيجابي على تطوير الخدمات التأمينية. معادلة الانحدار الخطي البسيط لتطوير الخدمات التأمينية الذي نرسم لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرمز x_1

$$Y = 2.642 + 0.347x_1$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05 ، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة من وجهة نظر موظفيها، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات وتطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة من وجهة نظر عاملها، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

جدول رقم (23): نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)

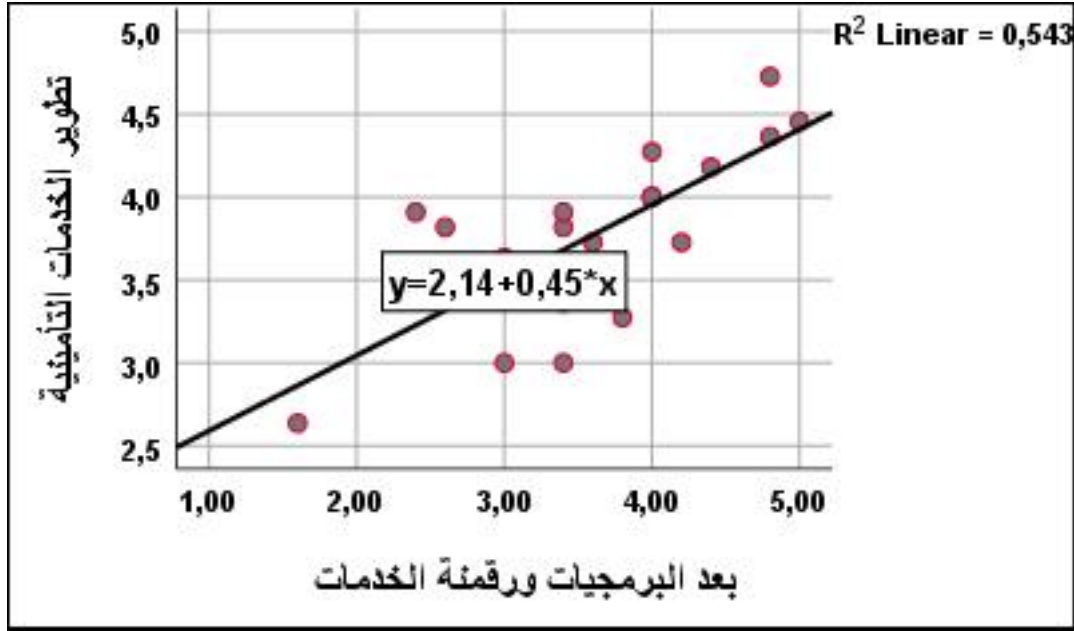
ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,853	1	2,853	21,353	0,000 ^b
	Residual	2,405	18	0,134		
	Total	5,258	19			
a. Dependent Variable : تطوير الخدمات التأمينية						
b. Predictors: (Constant), بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه الذي يوضح نتائج اختبار معنوية النموذج باستخدام اختبار التوزيع (F) حيث؛

بلغت قيمة $F=21.353$ وهي قيمة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء من البيانات وأن الاختلافات العشوائية قليلة، وبلغت قيمة $P\text{-Value}=0.000$ وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمدة في الدراسة 0.05 ؛ مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية من خلال تأثير المتغير الفرعي المستقل بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات، كما بلغت قيمة متوسط مجموع المربعات $MSE= 0.134$ لفروق البواقي Résiduels وهي قيمة صغيرة تشير إلى صغر الخطأ العشوائي، والشكل التالي يوضح نقاط شكل انتشار البيانات ومعادلة الانحدار الخطي البسيط لبعد البرمجيات ورقمنة الخدمات.

الشكل رقم (08): نقاط شكل الانتشار للبيانات ومعادلة الانحدار الخطي البسيط لبعء البرمجيات ورقمنة الخدمات



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الشكل أعلاه؛ يتبين أن البيانات متجمعة حول خط الانحدار، ويشير انتشارها إلى صغر الأخطاء العشوائية، وجودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار، وعليه نموذج الانحدار معنوي وذو دلالة إحصائية.

جدول رقم (24): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية (معنوية معالم النموذج)

الخطأ المعياري		معامل الارتباط $R = 0.737$			
		للتقدير $= 0.366$			
قيمة معامل التحديد		معامل التحديد $R^2 = 0.543$			
		المعدل $= 0.517$			
متغير مستقل	معامل الانحدار b	Std. Error	بيتا β	قيمة T	معنوية T
ثابت الانحدار a	2.136	0.367	/	5.817	0.000
بعء البرمجيات ورقمنة الخدمات	0.455	0.098	0.737	4.621	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي:

قيمة معامل الارتباط الثنائي بين بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات وتطوير الخدمات التأمينية قدرت $R = 0.737$ أي ما يعادل 70.73%، ارتباط طردي قوي، بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.543$ وهو مقياس لجودة التوفيق حيث؛ يشير إلى 30.54%، من التباين الحاصل في تطوير الخدمات التأمينية يفسره المتغير الفرعي المستقل بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات، وأن الباقي 45.70%، ترجع إلى عوامل أخرى؛ قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.366 تشير إلى صغر الأخطاء العشوائية، كما نلاحظ أن قيم معلمة الميل $b = 0.455$ ، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في تطوير الخدمات التأمينية بمقدار 0.455، وللمعلمة مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، معلمة تقاطع الحد الثابت بلغت 2.136 تحت مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوياتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي المستقل بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات في التأثير الإيجابي في تطوير الخدمات التأمينية. معادلة الانحدار الخطي البسيط لتطوير الخدمات التأمينية الذي نرمز لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات بالرمز x_2

$$Y = 2.136 + 0.455 x_2$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وعليه نرفض الفرض البديل المطروح في الدراسة ونقبل الفرض الصفري التالي:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد البرمجيات ورقمنة الخدمات في تطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة من وجهة نظر موظفيها، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

4- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين بعد الكوادر البشرية المؤهلة وتطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة من وجهة نظر موظفيها، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$. لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

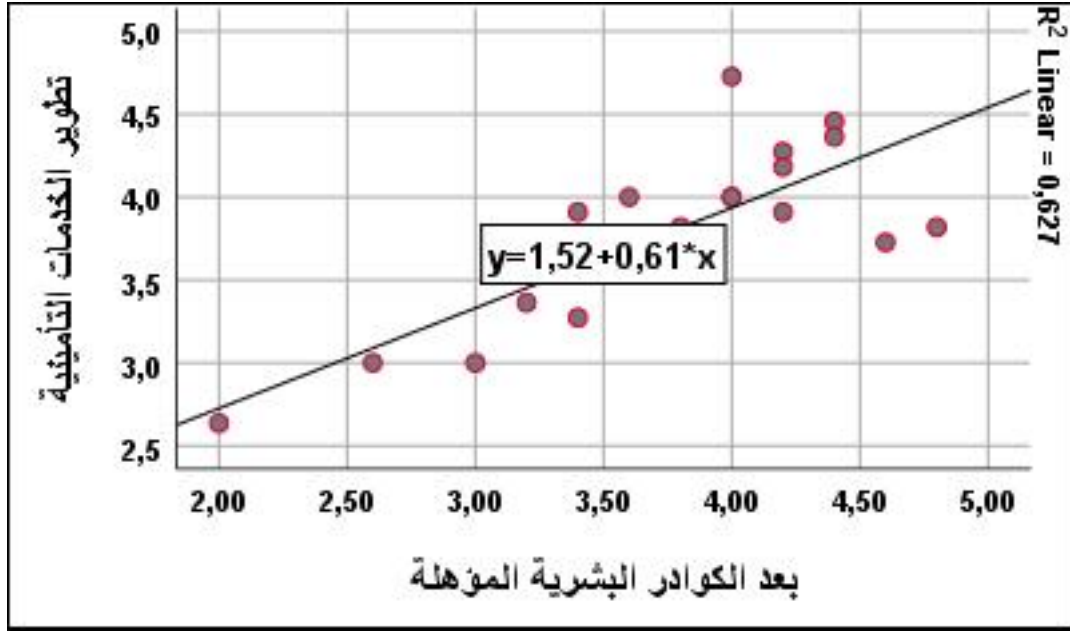
جدول رقم (25): نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,298	1	3,298	30,301	0,000 ^b
	Residual	1,959	18	0,109		
	Total	5,258	19			
a. Dependent Variable : تطوير الخدمات التأمينية						
b. Predictors: (Constant), بعد الكوادر البشرية المؤهلة						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه الذي يوضح نتائج اختبار معنوية النموذج باستخدام اختبار التوزيع (F) حيث؛ بلغت قيمة $F = 30.301$ وهي قيمة كبيرة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء من البيانات وأن الاختلافات العشوائية قليلة، وبلغت قيمة $P\text{-Value} = 0.000$ وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمدة في الدراسة 0.05 ، مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية من خلال تأثير المتغير الفرعي المستقل بعد الكوادر البشرية المؤهلة، كما بلغت قيمة متوسط مجموع المربعات $MSE = 0.109$ لفروق البواقي Résiduels وهي قيمة صغيرة تشير إلى صغر الخطأ العشوائي، والشكل التالي يوضح نقاط شكل انتشار البيانات ومعادلة الانحدار الخطي البسيط لبعده الكوادر البشرية المؤهلة.

الشكل رقم (09): نقاط شكل الانتشار للبيانات ومعادلة الانحدار الخطي البسيط لبعد الكوادر البشرية المؤهلة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الشكل أعلاه؛ يتبين أن البيانات متجمعة حول خط الانحدار، ويشير انتشارها إلى صغر الأخطاء العشوائية، وجودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار، وعليه نموذج الانحدار معنوي وذو دلالة إحصائية.

الجدول رقم (26): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (معنوية معالم النموذج)

الخطأ المعياري		معامل الارتباط $R = 0.792$			
		للتقدير 0.330			
قيمة معامل التحديد		معامل التحديد $R^2 = 0.627$			
		المعدل 0.607			
معنوية T	قيمة T	بيتا	Std. Error	معامل الانحدار b	المتغير المستقل
0.002	3.610	/	0.420	1.516	ثابت الانحدار a
0.000	5.505	0.792	0.110	0.605	بعد الكوادر البشرية المؤهلة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي:

قيمة معامل الارتباط الثنائي بين المتغير الفرعي المستقل بعد الكوادر البشرية المؤهلة والمحور التابع تطوير الخدمات التأمينية قدرت $R = 0.792$ أي ما يعادل 20.79%، ارتباط طردي قوي، بلغت قيمة معامل

التحديد $R^2 = 0.627$ حيث؛ يشير إلى 70.62%، من التباين الحاصل في تطوير الخدمات التأمينية يفسره المتغير الفرعي المستقل بعد الكوادر البشرية المؤهلة، وأن الباقي 37.30%، ترجع إلى عوامل أخرى؛ قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.330 تشير إلى صغر الأخطاء العشوائية، كما نلاحظ أن قيمة معلمة الميل $b = 0.605$ ، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد الكوادر البشرية المؤهلة، بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية بمقدار 0.605، وللمعلمة مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، معلمة تقاطع الحد الثابت بلغت 1.516 تحت مستوى معنوية (0.002) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوياتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي المستقل بعد الكوادر البشرية المؤهلة في التأثير الإيجابي على تطوير الخدمات التأمينية. معادلة الانحدار الخطي البسيط لتطوير الخدمات التأمينية الذي نرمز لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل بعد الكوادر البشرية المؤهلة، بالرمز x_3

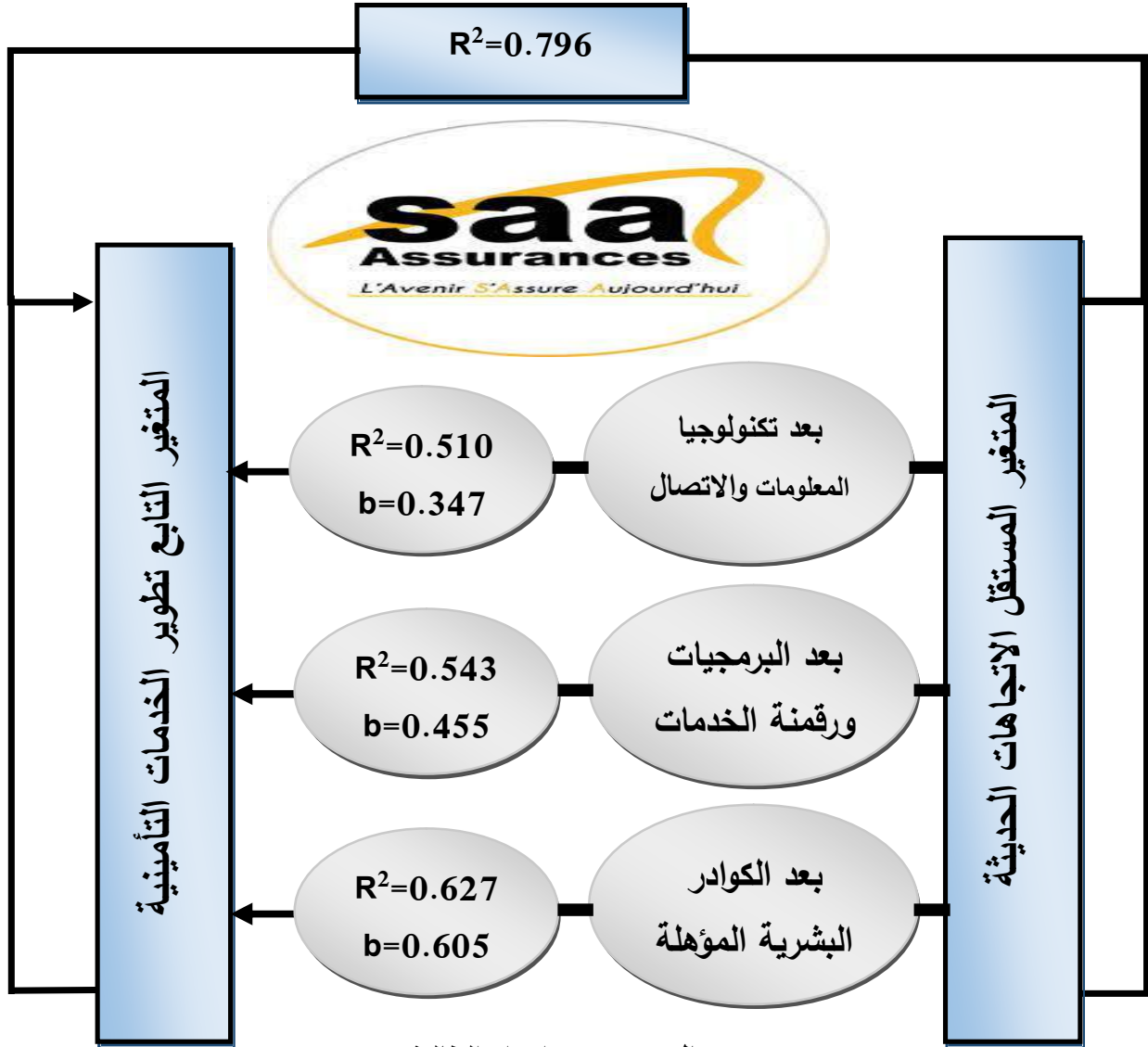
$$Y = 1.516 + 0.605x_3$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبع الكوادر البشرية المؤهلة في تطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة من وجهة نظر موظفيها، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

ثالثا: نموذج الدراسة

من خلال إجابات المستجوبين حول الظاهرة المدروسة بالوكالة محل الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة، ومن خلال اختبار الفرضيات، توصلنا إلى النموذج الميداني التالي:
الشكل رقم (10): النموذج الميداني للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الشكل أعلاه شمل النموذج على المتغير المستقل المتمثل في الاتجاهات الحديثة بأبعاده (بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات، بعد الكوادر البشرية المؤهلة)، المتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية، كما يتبين من النموذج الميداني للدراسة المتغير المستقل الاتجاهات الحديثة بأبعاده يؤثر على المتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية كما هو موضح كالتالي:

1- يفسر المتغير المستقل الاتجاهات الحديثة بأبعاده (الانحدار الخطي المتعدد) 79.60% من التباين الحاصل في المتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية؛

2- يفسر المتغير الفرعي المستقل بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الانحدار الخطي البسيط) 00.51 % من التباين الحاصل في المتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية، قيمة معلمة الميل $b = 0.347$ وهذا ما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية بمقدار 0.347 .

3- يفسر المتغير الفرعي المستقل بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات (الانحدار الخطي البسيط) 30.54 % من التباين الحاصل في المتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية، قيمة معلمة الميل $b = 0.455$ وهذا يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات، بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية بمقدار 0.455 .

4- يفسر المتغير الفرعي المستقل بعد الكوادر البشرية المؤهلة (الانحدار الخطي البسيط) 70.62 % من التباين الحاصل في المتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية، قيمة معلمة الميل $b = 0.605$ وهذا يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد الكوادر البشرية المؤهلة، بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية بمقدار 0.605 .

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل تم التعرف على الوكالة محل الدراسة، كما تم عرض خصائص عينة الدراسة من خلال المتغيرات التعريفية العامة (الجنس، العمر، الخبرة المهنية، الوظيفة)، وبعد المعالجة والتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة تم التعرف على التأثير الإيجابي الذي يساهم به الاتجاهات الحديثة في تطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة؛

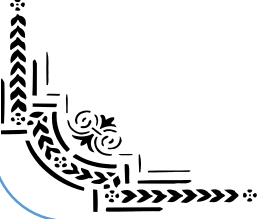
كما تم الكشف على أثر وإسهام كل بعد من أبعاد الاتجاهات الحديثة، والمتمثل في المتغيرات الفرعية المستقلة (بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات، بعد الكوادر البشرية المؤهلة) في تطوير الخدمات التأمينية بالوكالة محل الدراسة؛

من ناحية ترتيب القوة التأثيرية لأبعاد الاتجاهات الحديثة على تطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA

بالمسيلة، حسب قيم بيتا β لاختبار الانحدار المتعدد كانت كالتالي:

- المرتبة الأولى بعد الكوادر البشرية المؤهلة بقوة تأثير (0.405).
- المرتبة الثانية بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات بقوة تأثير (0.338).
- المرتبة الثالثة بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بقوة تأثير (0.317).

الخاتمة



الخاتمة:

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والاستنتاجات التطبيقية كما تم طرح مجموعة من الاقتراحات وعدة مواضيع تمثل آفاق الدراسة.

أولاً: الاستنتاجات التطبيقية

- نتج عن تحليل آراء اتجاهات عينة الدراسة بوكالة SAA بالمسيلة للمحور المستقل الاتجاهات الحديثة، انتماؤه لمستوى عال من القبول والموافقة، بمتوسط حسابي قدره (3.626)، ويشير ذلك إلى اهتمام الوكالة محل الدراسة بالاتجاهات الحديثة بشكل عال؛

- نتج عن تحليل آراء اتجاهات عينة الدراسة بوكالة SAA بالمسيلة للمحور التابع تطوير الخدمات التأمينية، انتماؤه لمستوى عال من القبول والموافقة، بمتوسط حسابي قدره (3.790)، ويشير ذلك إلى اهتمام الوكالة محل الدراسة بتطوير الخدمات التأمينية بشكل عال؛

- نتج عن ترتيب الأهمية النسبية لمختلف لأبعاد المحور المستقل الاتجاهات الحديثة، البعد الأقوى والذي توليه الوكالة محل الدراسة اهتمام أكبر، هو بعد الكوادر البشرية المؤهلة مقارنة بالأبعاد الأخرى بمتوسط حسابي (3.76)؛

- توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل محور الاتجاهات الحديثة والمحور التابع تطوير الخدمات التأمينية حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.892 أي ما يعادل نسبة 89.20% ارتباط طردي قوي؛

- توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الفرعي بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.714 أي ما يعادل نسبة 71.40% ارتباط طردي قوي؛

- توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الفرعي بعد البرمجيات ورقمنة الخدمات والمتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.737 أي ما يعادل نسبة 73.70% ارتباط طردي قوي؛

- توصلت الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط الثنائي إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الفرعي بعد الكوادر البشرية المؤهلة والمتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية حيث؛ بلغ معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.792 أي ما يعادل نسبة 79.20% ارتباط طردي قوي؛

نتج عن اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة (اختبار الانحدار الخطي المتعدد) وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الاتجاهات الحديثة والمتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة من وجهة نظر موظفيها، عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

نتج عن اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة (اختبار الانحدار الخطي البسيط) وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين مختلف أبعاد الاتجاهات الحديثة (بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بعد البرمجيات ورقمنة

الخدمات، بعد الكوادر البشرية المؤهلة) على تطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة من وجهة نظر موظفيها، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

ثانياً: الاقتراحات

بناءً على النتائج المتوصل إليها في دراستنا، ارتأينا تقديم عدة اقتراحات نراها مناسبة ومفيدة وتقوي من نقاط ضعف الوكالة التأمينية SAA بالمسيلة وفيما يلي ذلك:

- استخدام التكنولوجيا الذكية: مثل الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة والتحليلات الضخمة، لتحسين عمليات التحقق وتقديم خدمات أكثر دقة وفعالية، كما يمكن أيضاً استخدام التطبيقات المحمولة ومنصات الويب لتسهيل التفاعل بين الزبائن والشركة وتوفير معلومات وخدمات مباشرة.

- الاعتماد على التأمين الرقمي: بتقديم خدمات تأمينية رقمية سهلة الاستخدام، مثل شراء وإدارة الوثائق وتقديم المطالبات عبر الإنترنت، كما يمكن أيضاً تطوير تطبيقات محمولة للزبائن لتحسين تجربتهم وتسهيل وصولهم إلى المعلومات والخدمات.

- التأمين على الحياة الرقمية: بتقديم خدمات تأمين للحماية الرقمية، مثل التأمين ضد الاحتيال الإلكتروني وسرقة الهوية والاختراقات السيبرانية، كما يمكن تطوير برامج تأمين تستهدف حماية البيانات الشخصية والمعلومات المالية للزبائن وتقديم النصائح والدعم للوقاية من المخاطر الرقمية.

- التأمين على السفر: بتوسيع خدمات التأمين لتشمل التأمين على السفر، مثل تأمين الرحلات والتأمين الطبي العالمي، لتلبية احتياجات الزبائن الذين يسافرون بشكل متكرر، وتقديم مزايا مثل تغطية إلغاء الرحلة وتعويضات للتأخير وخدمات الدعم الطارئ على مدار الساعة.

- التأمين التعاوني: بابتكار نماذج تأمين جديدة مثل التأمين التعاوني، حيث يتشارك الأعضاء في الوكالة مخاطرم ويستفيدون من خدمات التأمين بتكلفة أقل، ويتضمن ذلك إعادة التأمين وإعادة التأمين الخاصة بالأعضاء للتقليل من التكاليف وتعزيز التفاعل المجتمعي.

- التأمين على الابتكار: بالبحث عن فرص التعاون مع الشركات الناشئة والمبتكرة في مجال التكنولوجيا المالية (فينتك)، لتطوير منتجات وخدمات تأمين جديدة تلبي احتياجات الزبائن الأصغر سناً والأكثر تقنية، كما يمكن أن تتضمن هذه المنتجات التأمين على الحياة والسيارات والصحة وغيرها، كما في الأخير يجب أن تكون هذه الاقتراحات مبنية على دراسة السوق واحتياجات الزبائن المحتملين.

ثالثاً: آفاق الدراسة

يمكن مستقبلاً إثراء هذا الموضوع بدراسات مستقبلية نظراً لتجده، ويمكن أن نقترح بعض المواضيع التي

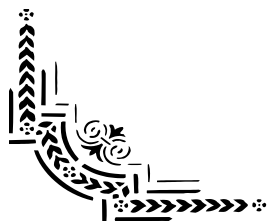
هي بحاجة للبحث العلمي منها:

- تطوير نماذج التأمين على الطلب

- الاتجاهات الحديثة لخدمات التأمين باستخدام سلسلة الكتل (Blockchain)

-الاتجاهات الحديثة لتوسيع دائرة التأمين: التأمين الاجتماعي، التأمين على الدخل، التأمين البيئي، التأمين الافتراضي.

قائمة المراجع



قائمة المراجع:

I. الكتب باللغة العربية:

- 1- إبراهيم بختي، محاضرات في مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، دفعة 2004-2005.
- 2- أبو الفضل هاني، التأمين أنواعه المعاصرة، وما يجوز أن يلحق بالعقود الشرعية منها، دار العصماء، الطبعة الأولى، دمشق، سوريا، 2009.
- 3- أحمد فؤاد الأنصاري، التأمين من الحريق، بدون ذكر سنة النشر، مصر.
- 4- أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 1999.
- 5- برغوتي وليد، تقييم جودة خدمات شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير جامعة الحاج لخضر باتنة، لم تذكر سنة المناقشة.
- 6- جديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، 1993، الطبعة الثانية.
- 7- جلال الدين الصياد وعبد الحميد محمد ربيع، مبادئ الطرق الإحصائية، الناشر تهامة، الطبعة الأولى، المملكة العربية السعودية، 1984.
- 8- جلال محمد إبراهيم، التأمين دراسة مقارنة دار النهضة العربية، 1994.
- 9- حوشين ابتسام، تسويق منتجات التأمين مطبوعة جامعية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية والتسيير، جامعة لونيبي علي، البلدة، 2019-2020.
- 10- الحديدي محمد عبد السلام احمد، إبراهيم جابر السيد، إدارة المخاطر والأزمات، دار العلم والإيمان للنشر، دار الجديد للنشر والتوزيع، زرالدة، الجزائر، 2020.
- 11- حمزة احمد ممدوح، تأمين الحريق والحوادث المتحالفة، مصر، 1993.
- 12- حميدة جميلة، الوجيز في عقد التأمين دراسة على ضوء التشريع الجزائري الجديد للتأمينات، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2001.
- 13- خيرت ضيف، محاسبة شركات التأمين، دار النهضة العربية، بيروت، 1994.
- 14- رسمية قرياقص، الأسواق والمؤسسات المالية، الدار الجامعية للطبع، مصر، 2001.
- 15- ساخي بوبكر، اقتصاد التأمينات، مطبوعة جامعية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية والتسيير، جامعة لونيبي علي، البلدة، 2016-2017.
- 16- سلامة عبد الله، إدارة وتنظيم منشآت التأمين، ط3، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2000.

- 17- سناء إبراهيم أبو دقة، سمير خالد الصافي، تطبيقات علمية باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS في البحث التربوي والنفسي، الطبعة الأولى، مكتبة الأفق، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013، ص: 33.
- 18- شوقي سيف النصر سيد، الأصول العلمية والعملية للخطر والتأمين، دار الثقافة العربية، القاهرة، مصر، 1999، الطبعة الثالثة.
- 19- طارق قندوز، مدخل أجهزة الإشراف والرقابة، دار حامد للنشر والتوزيع، الجزائر.
- 20- عبد احمد أبو بكر، وليد إسماعيل السيفو، إدارة الخطر والتأمين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 21- عبد العزيز فهمي هيكل، مقدمة في التأمين، دار النهضة العربية، لبنان، 1980.
- 22- عبد الغفار حنفي، أسواق المال (بنوك تجارية، أسواق الأوراق المالية، شركات التأمين) ، الدار الجامعية، 2000.
- 23- على أحمد شاكر، منى محمد عمار، إدارة ومحاسبة منشآت التأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر، 1994.
- 24- علي محمود بدوي، التأمين (دراسة تطبيقية)، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.
- 25- فتدي عبد الرديم عبد الله، التأمين، الطبعة الثانية، مكتبة در القلم، العصور، الإسكندرية، 2002.
- 26- فريج بن سعيد العويضي، حروب تقنية المعلومات، كيف يشنها القراصنة والإرهابيون على البنية التحتية العالمية؟ وكيفية مواجهتها؟ عدم ذكر دار النشر وسنة النشر.
- 27- محمد جمال علي هلاي وعبد الرزاق شحاته، محاسبة المؤسسات المالية (البنوك التجارية وشركات التأمين)، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2009.
- 28- محمد كامل مرسي، شرح القانون المدني العقود المسماة عقود التأمين، الجزء الثالث، المطبعة العالمية، القاهرة، 1992.
- 29- مريم عمارة، مدخل الدراسة القانونية للتأمين في الجزائر، دار بلقيس للنشر، الجزائر، 2004.
- 30- منير إبراهيم هندي، إدارة الأسواق والمنشآت المالية، توزيع دار المعارف الإسكندرية، 1999.
- 31- مؤسسة النقد العربي السعودي المعهد المالي، مدخل إلى أساسيات التأمين، الرياض، السعودية، 2016.
- 32- مؤيد الساعدي، قياس اللاملموسيات في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن 2016.
- 33- ميمون نبيلة، البيع الشخصي وخدمة العملاء في المؤسسة الاقتصادية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2014.

- 34- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.
- 35- يوسف احمد أبو فارة، التسويق الالكتروني عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت، دار وائل للنشر والتوزيع، 2018.

II. المذكرات والأطروحات:

- 1- عفصي توفيق، سياسات ترقية قطاع التأمين الجزائري في تفعيل دوره للنهوض بالاقتصاد الوطني، دراسة ميدانية خلال الفترة (1995- 2015)، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير جامعة محمد بوضياف، 2018.
- 2- معزوز سامية، قرار إعادة التأمين دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005-2006.
- 3- حمزة بالي، تأمين الأخطار الصناعية دراسة حالة الخطر الحريق، مذكرة ماجستير، جامعة قسدي مباح، ورقلة، 2007.
- 4- بوحروود فتيحة، تقسيم الخدمة في شركات التأمين الوطنية في الجزائر، دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين الشامل LA CAAT، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة سطيف، 2006.
- 5- حدابوي أسماء، الحاجة للنهوض بقطاع التأمينات وضرورة تجاوز المعوقات دراسة السوق الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2011/2012 .
- 6- لعميد نور الهدى، واقع سوق التأمين الجزائري في ظل الانفتاح الاقتصادي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية والتسيير جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2010.
- 7- صندرة لعور، التأمين على أخطار المؤسسة، دراسة حالة تأمين خسائر الاستغلال، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، د.س.
- 8- يحيياوي فطيمة، دور هيئات الإشراف في الرقابة على النشاط التأميني، دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2012.
- 9- برغوتي وليد، تقييم جودة خدمات شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية (1995-2009) ، دراسة تطبيقية للشركة الجزائرية للتأمينات saa، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة.
- 10- طابق بثينة، عباسي سلسبيل، المحاسبة في شركات التأمين دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين (SAA) -وكالة بسكرة - مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية شعبة العلوم المالية والمحاسبة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019-2020.

III. المجالات:

- 1- دارون اسيموغلو، عالم ما بعد كوفيد، مجلة التمويل والتنمية، صندوق النقد الدولي، مارس 2021.
- 2- شيخ كريمة، ابتكار المنتجات التأمينية ودوره في ترقية شركات التأمين بالمغرب العربي، حالة سوق التأمين الجزائر تونس المغرب، مجلة الابتكار والتسويق، العدد الأول.
- 3- عيد احمد أبو بكر، ممارسة التأمين الإلكتروني: المزايا والمعوقات دراسة تحليلية لمدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الانترنت، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية.
- 4- محمد الجعفري، هديل الطاهر، دور الوعي بالذات في فعالية سلوك القائد الإداري دراسة حالة جامع الخرطوم، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة النيلين، الخرطوم، المجلد 4، العدد 13، السودان، 2020.
- 5- محمد حامد وآخرون، خوارزمية حل مشكلة الارتباط الخطي في نموذج الانحدار، مجلة جامعة البعث، جامعة حلب، سوريا، المجلد 39، العدد 12، 2017.
- 6- محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي، دراسة تطبيقية في وزارة الاعتمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة، جمهورية العراق، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة ديالى، العراق.
- 7- سالم محمد عبود، فائزة عبد الكريم، أثر استراتيجية التسويق الإلكتروني في نشاط التأمين في العراق، دراسة تطبيقية في شركة التأمين الوطنية محلية، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 27.

IV. الملتقيات والمداخلات:

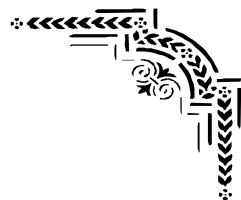
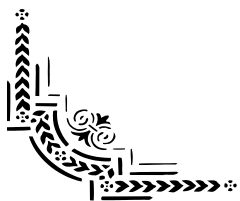
- 1- عمر موساوي، مصعب بالي، الصناعة التأمينية الواقع العملي وآفاق التطوير تجارب الدول، الملتقى الدولي السابع، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 03-04 ديسمبر 2012.
- 2- كمال رزيق، ومحمد لمين مراكشي، خصوصية قطاع التأمين وأهميته لدى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي السابع الصناعة التأمينية الواقع العلمي وآفاق التطوير، الشلف جامعة حسيبة بن بو علي، 2012.
- 3- اريك شميدت، التأمين الإلكتروني نقلة نوعية كبرى في صناعة التأمين، المؤتمر الدولي السابع للتأمين، العقبة، الأردن، 2019.
- 4- خالد محمد طلال بني حمدان، جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضی الطلبة-دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة المملكة الأردنية الهاشمية، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، 2012.

5- محمد بن جاب الله، أثر تكنولوجيا المعلومات على تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر، حالة بطاقة الشفاء في التأمينات الاجتماعية، مقالة منشورة على الإنترنت، كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية والتسيير جامعة عمار ثلجي، الأغواط.

.v. القوانين:

1- الأمر: 07-95، الجريدة الرسمية العدد: 13، الصادر بتاريخ: 8 مارس 1995.

الملاحق



الملاحق

الملاحق رقم: (1) الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

استبيان علمي حول الاتجاهات الحديثة في تطوير الخدمات في شركات التأمين

(دراسة آراء عينة من موظفي SAA بالمسيلة)

أخي الكريم.....

تحية طيبة وبعد:

تعد الاستمارة التي بين أيديكم جزءا من بحث يندرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية تخصص: تسويق الخدمات، بعنوان: "الاتجاهات الحديثة في تطوير الخدمات في شركات

التأمين

(دراسة آراء عينة من موظفي وكالة SAA بالمسيلة" ؛ لذا نأمل منكم التكرم بالمشاركة في هذا البحث

من خلال الإجابة على جميع فقرات الاستمارة بدقة وموضوعية وذلك لما لكم من أهمية في إنجاح هذا البحث؛ كما نحيطكم علما بأن إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

إشراف الأستاذ الدكتور:

أ/د. قاسمي السعيد

إعداد الطالبة :

1. قندوز آمال

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الأول: معلومات عامة

الرجاء وضع إشارة (X) في المكان المناسب.

	أنثى		ذكر	الجنس
--	------	--	-----	-------

	من 30 - 40 سنة		أقل من 30 سنة	العمر
	من 51 - 60 سنة		من 41 - 50 سنة	

	من 05 - 10 سنوات		أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
	أكثر من 20 سنة		من 11 - 20 سنة	

	رئيس قسم		عامل	الوظيفة
	أخرى (حددها).....		موظف	

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المحور الثاني : الاتجاهات الحديثة						
البعد الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال						
1	توفر الشركة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
2	تستخدم الشركة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة					
3	تتبنى الشركة شبكات اتصال حديثة في عملها					
4	تمتلك الشركة موقع إلكتروني					
5	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير وتحسين الخدمات					
البعد الثاني: البرمجيات ورقمنة الخدمات						
6	تستعمل الشركة عدة برامج في مختلف أعمالها ومهام موظفيها					
7	تقتني المؤسسة الوسائل والبرامج الحديثة					
8	تستخدم الشركة برنامج تنبيه المؤسسة وتنبيه المؤمن لهم عبر رسائل SMS					
9	تعمل الشركة على رقمنة خدماتها					
10	تستخدم المؤسسة التأمين الإلكتروني					
البعد الثالث: الكوادر البشرية المؤهلة						
11	تعتمد المؤسسة على الكوادر البشرية المكونة					
12	تحرص الشركة على تأهيل وتكوين العنصر البشري من خلال التكوين والتدريب والدورات المتواصلة					
13	توظف الشركة مؤهلين في مناصب شاغرة					
14	يتمتع موظفي الشركة بمظاهر الاستقبال الحسن					
15	يتمتع موظفي الشركة بمهارة في تقديم الخدمة.					

المحور الثالث: تطوير الخدمات التأمينية						
					16	جاذبية الموقع يزيد من إقبال العملاء للتعاقد مع شركة التأمين
					17	تلتزم الشركة بالوقت لأداء الخدمة
					18	انجاز معاملات العملاء من خلال برامج تقنية متطورة.
					19	تعرف الشركة المجتمع بخدماتها التي تقدمها من خلال: (الموقع/ الرسائل القصيرة).
					20	توفير عدد كاف من الموظفين المؤهلين
					21	تستخدم شركة التأمين خدمة الأنترنت كوسيلة للتعريف بالخدمات التأمينية
					22	الموظفون في الشركة أهل للثقة
					23	تحافظ الشركة على سرية المعلومات الخاصة بالزبائن.
					24	تضع الشركة مصلحة العميل في مقدمة اهتماماتها
					25	إطلاع الموظفون على احتياجات العميل ويسعون لتحقيقها
					26	هناك اهتمام شخصي من الموظف بطلبات الزبائن.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

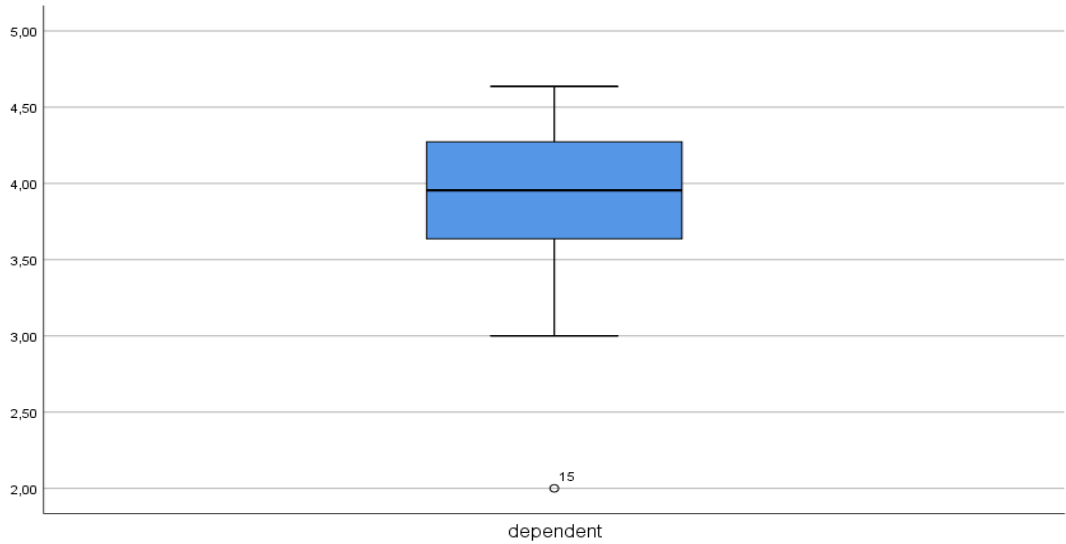
الملحق رقم (2) يتضمن مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

(SPSS.V27) Statistical Package for the Social Sciences

- نتائج صدق الاستبيان

- نتائج صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور الاتجاهات الحديثة

- بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال



CORRELATIONS

```
/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 Ind1 Independent
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Notes		
Output Created		03-JUN-2023 15:21:18
Comments		
Input	Data	C:\Users\Ramdane\Desktop\امال قندوز قندوز.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.

Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 Ind1 Independent /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

[DataSet1] C:\Users\Ramdane\Desktop\قندوز\قندوز\مال .sav

Correlations								
		q1	q2	q3	q4	q5	Ind1	Independent
q1	Pearson Correlation	1	,904**	,838**	,852**	,874**	,976**	,640**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,002
	N	20	20	20	20	20	20	20
q2	Pearson Correlation	,904**	1	,714**	,573**	,683**	,852**	,532*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,008	,001	,000	,016
	N	20	20	20	20	20	20	20
q3	Pearson Correlation	,838**	,714**	1	,845**	,817**	,923**	,596**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,006
	N	20	20	20	20	20	20	20
q4	Pearson Correlation	,852**	,573**	,845**	1	,896**	,905**	,603**
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,000		,000	,000	,005
	N	20	20	20	20	20	20	20
q5	Pearson Correlation	,874**	,683**	,817**	,896**	1	,925**	,679**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000		,000	,001
	N	20	20	20	20	20	20	20
Ind1	Pearson Correlation	,976**	,852**	,923**	,905**	,925**	1	,663**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,001
	N	20	20	20	20	20	20	20
Independent	Pearson Correlation	,640**	,532*	,596**	,603**	,679**	,663**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,016	,006	,005	,001	,001	
	N	20	20	20	20	20	20	20

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

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

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=q6 q7 q8 q9 q10 Ind2 Independent
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Notes		
Output Created		03-JUN-2023 15:26:15
Comments		
Input	Data	C:\Users\Ramdane\Desktop\امال قندوز قندوز.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=q6 q7 q8 q9 q10 Ind2 Independent /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,05
	Elapsed Time	00:00:00,13

Correlations								
		q6	q7	q8	q9	q10	Ind2	Independent
q6	Pearson Correlation	1	,926**	,410	,396	,366	,796**	,632**
	Sig. (2-tailed)		,000	,073	,084	,113	,000	,003
	N	20	20	20	20	20	20	20
q7	Pearson Correlation	,926**	1	,535*	,309	,296	,791**	,711**
	Sig. (2-tailed)	,000		,015	,184	,205	,000	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20
q8	Pearson Correlation	,410	,535*	1	,344	,201	,677**	,671**
	Sig. (2-tailed)	,073	,015		,137	,396	,001	,001
	N	20	20	20	20	20	20	20
q9	Pearson Correlation	,396	,309	,344	1	,820**	,776**	,549*

	Sig. (2-tailed)	,084	,184	,137		,000	,000	,012
	N	20	20	20	20	20	20	20
q10	Pearson Correlation	,366	,296	,201	,820**	1	,726**	,522*
	Sig. (2-tailed)	,113	,205	,396	,000		,000	,018
	N	20	20	20	20	20	20	20
Ind2	Pearson Correlation	,796**	,791**	,677**	,776**	,726**	1	,821**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000		,000
	N	20	20	20	20	20	20	20
Independent	Pearson Correlation	,632**	,711**	,671**	,549*	,522*	,821**	1
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,001	,012	,018	,000	
	N	20	20	20	20	20	20	20

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

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

- بعد الكوادر البشرية المؤهلة

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=q11 q12 q13 q14 q15 Ind3 Independent
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlations

Notes		
Output Created	03-JUN-2023 15:27:22	
Comments		
Input	Data	C:\Users\Ramdane\Desktop\ امال قندوز اقفندوز.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=q11 q12 q13 q14 q15 Ind3 Independent /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,14

Correlations								
		q11	q12	q13	q14	q15	Ind3	Independent
q11	Pearson Correlation	1	,398	,580**	,333	,039	,659**	,556*
	Sig. (2-tailed)		,082	,007	,152	,869	,002	,011
	N	20	20	20	20	20	20	20
q12	Pearson Correlation	,398	1	,435	,691**	,375	,791**	,646**
	Sig. (2-tailed)	,082		,055	,001	,103	,000	,002
	N	20	20	20	20	20	20	20
q13	Pearson Correlation	,580**	,435	1	,543*	,308	,783**	,702**
	Sig. (2-tailed)	,007	,055		,013	,187	,000	,001
	N	20	20	20	20	20	20	20
q14	Pearson Correlation	,333	,691**	,543*	1	,575**	,857**	,756**
	Sig. (2-tailed)	,152	,001	,013		,008	,000	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20
q15	Pearson Correlation	,039	,375	,308	,575**	1	,587**	,552*
	Sig. (2-tailed)	,869	,103	,187	,008		,007	,012
	N	20	20	20	20	20	20	20
Ind3	Pearson Correlation	,659**	,791**	,783**	,857**	,587**	1	,871**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,007		,000
	N	20	20	20	20	20	20	20
Independent	Pearson Correlation	,556*	,646**	,702**	,756**	,552*	,871**	1
	Sig. (2-tailed)	,011	,002	,001	,000	,012	,000	
	N	20	20	20	20	20	20	20

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

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

- صدق الاتساق الداخلي لمحور تطوير الخدمات التأمينية

CORRELATIONS

/VARIABLES=q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 q23 q24 q25 q26 dependent

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

Output Created		03-JUN-2023 15:28:28
Comments		
Input	Data	C:\Users\Ramdane\Desktop\قندوزا امال قندوزا.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 q23 q24 q25 q26 dependent /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,05
	Elapsed Time	00:00:00,09

Correlations

		q16	q17	q18	q19	q20	q21	q22	q23	q24	q25	q26	depend ent
q16	Pearson Correlation	1	,776**	,323	,613**	,226	,336	,750**	,497*	,089	,000	,450*	,744**
	Sig. (2-tailed)		,000	,165	,004	,339	,147	,000	,026	,709	1,000	,046	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
q17	Pearson Correlation	,776**	1	,134	,856**	,047	,255	,518*	,764**	,313	,397	,652**	,827**
	Sig. (2-tailed)	,000		,574	,000	,845	,278	,019	,000	,179	,083	,002	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
q18	Pearson Correlation	,323	,134	1	,000	,699**	,608**	,323	,000	,413	,312	-,058	,559*
	Sig. (2-tailed)	,165	,574		1,000	,001	,004	,165	1,000	,070	,180	,808	,010
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
q19	Pearson Correlation	,613**	,856**	,000	1	,010	,211	,306	,920**	,335	,297	,731**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	1,000		,965	,372	,189	,000	,149	,204	,000	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
q20	Pearson Correlation	,226	,047	,699**	,010	1	,383	,338	-,043	,668**	,423	-,122	,497*
	Sig. (2-tailed)	,339	,845	,001	,965		,096	,144	,856	,001	,063	,609	,026
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

q21	Pearson Correlation	,336	,255	,608**	,211	,383	1	,224	,098	,421	,278	-,061	,586**
	Sig. (2-tailed)	,147	,278	,004	,372	,096		,342	,682	,064	,236	,800	,007
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
q22	Pearson Correlation	,750**	,518*	,323	,306	,338	,224	1	,213	,000	-,101	,375	,572**
	Sig. (2-tailed)	,000	,019	,165	,189	,144	,342		,368	1,000	,672	,103	,008
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
q23	Pearson Correlation	,497*	,764**	,000	,920**	-,043	,098	,213	1	,269	,266	,626**	,673**
	Sig. (2-tailed)	,026	,000	1,000	,000	,856	,682	,368		,252	,257	,003	,001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
q24	Pearson Correlation	,089	,313	,413	,335	,668**	,421	,000	,269	1	,871**	-,016	,599**
	Sig. (2-tailed)	,709	,179	,070	,149	,001	,064	1,000	,252		,000	,947	,005
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
q25	Pearson Correlation	,000	,397	,312	,297	,423	,278	-,101	,266	,871**	1	,054	,515*
	Sig. (2-tailed)	1,000	,083	,180	,204	,063	,236	,672	,257	,000		,820	,020
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
q26	Pearson Correlation	,450*	,652**	-,058	,731**	-,122	-,061	,375	,626**	-,016	,054	1	,532*
	Sig. (2-tailed)	,046	,002	,808	,000	,609	,800	,103	,003	,947	,820		,016
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
depend ent	Pearson Correlation	,744**	,827**	,559*	,770**	,497*	,586**	,572**	,673**	,599**	,515*	,532*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,010	,000	,026	,007	,008	,001	,005	,020	,016	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

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

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

نتائج ثبات أداة الدراسة

RELIABILITY

```

/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19
q20 q21 q22 q23 q24
q25 q26
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Reliability

Notes	
Output Created	03-JUN-2023 15:39:06
Comments	

Input	Data	C:\Users\Ramdane\Desktop\امال قندوزا قندوز.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 q23 q24 q25 q26 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,939	26

- نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

```
EXAMINE VARIABLES=dependent
/PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT
/COMPARE GROUPS
```

```

/STATISTICS DESCRIPTIVES
/CINTERVAL 95
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.
    
```

Explore

Notes		
Output Created		03-JUN-2023 15:40:59
Comments		
Input	Data	C:\Users\Ramdane\Desktop\ امال قندوز اقدوز.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.
Syntax		EXAMINE VARIABLES=dependent /PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT /COMPARE GROUPS /STATISTICS DESCRIPTIVES /CINTERVAL 95 /MISSING LISTWISE /NOTOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:03,02
	Elapsed Time	00:00:03,05

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
dependent	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

Descriptives				
			Statistic	Std. Error
dependent	Mean		3,79	,118
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,54	
		Upper Bound	4,04	
	5% Trimmed Mean		3,80	
	Median		3,86	
	Variance		,277	
	Std. Deviation		,526	

	Minimum	3	
	Maximum	5	
	Range	2	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	-,501	,512
	Kurtosis	,063	,992

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
dependent	,152	20	,200 [*]	,966	20	,666

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

a. Lilliefors Significance Correction

dependent

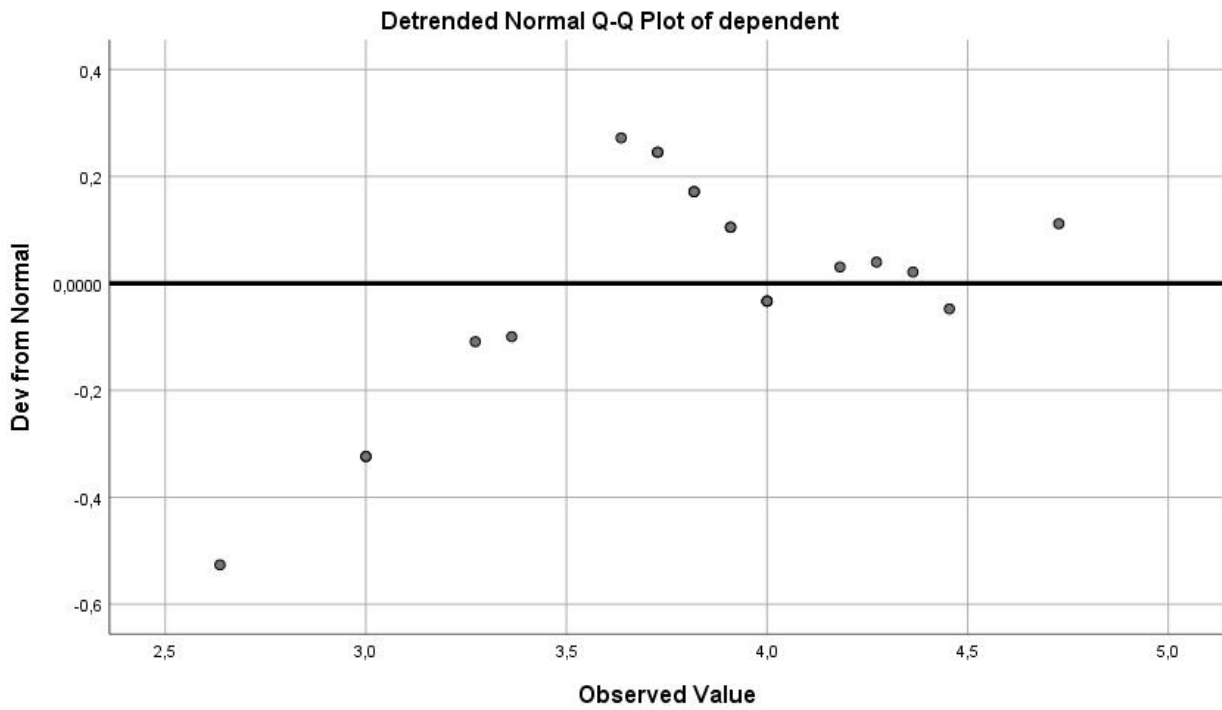
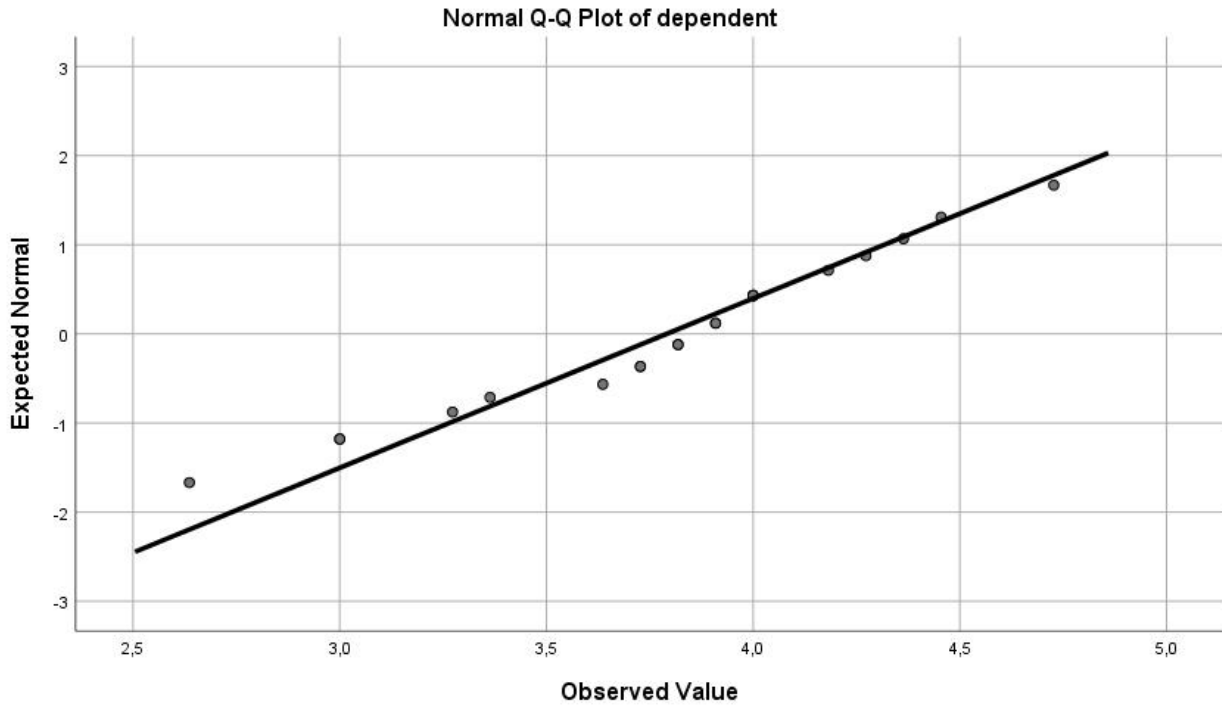
dependent Stem-and-Leaf Plot

```

Frequency      Stem & Leaf
1,00           2 . 6
4,00           3 . 0023
7,00           3 . 6778899
7,00           4 . 0001234
1,00           4 . 7
    
```

```

Stem width:      1
Each leaf:      1 case(s)
    
```



نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT dependent
  /METHOD=ENTER Ind1 Ind2 Ind3.

```

Regression

Notes		
Output Created		03-JUN-2023 16:23:27
Comments		
Input	Data	C:\Users\Ramdane\Desktop\امال قندوز\قندوز.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER Ind1 Ind2 Ind3.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02
	Memory Required	4544 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Ind3, Ind1, Ind2 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: dependent

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,892 ^a	,796	,758	,259

a. Predictors: (Constant), Ind3, Ind1, Ind2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,185	3	1,395	20,801	,000 ^b
	Residual	1,073	16	,067		
	Total	5,258	19			

a. Dependent Variable: dependent

b. Predictors: (Constant), Ind3, Ind1, Ind2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,360	,338		4,023	,001		
	Ind1	,154	,069	,317	2,244	,039	,638	1,567
	Ind2	,208	,090	,338	2,326	,033	,606	1,651
	Ind3	,309	,119	,405	2,606	,019	,529	1,891

a. Dependent Variable: dependent

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Ind1	Ind2	Ind3
1	1	3,913	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,051	8,759	,14	,81	,02	,01
	3	,024	12,746	,40	,06	,80	,00
	4	,012	18,157	,47	,12	,18	,99

a. Dependent Variable: dependent

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL

```

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT dependent
/METHOD=ENTER Ind1.
    
```

Regression

Notes		
Output Created	03-JUN-2023 16:33:31	
Comments		
Input	Data	C:\Users\Ramdane\Desktop\ امال قندوز آقندوز.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER Ind1.	
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,05
	Memory Required	3568 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Ind1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: dependent

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,714 ^a	,510	,483	,378

a. Predictors: (Constant), Ind1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,684	1	2,684	18,771	,000 ^b
	Residual	2,574	18	,143		
	Total	5,258	19			

a. Dependent Variable: dependent

b. Predictors: (Constant), Ind1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,642	,278		9,492	,000		
	Ind1	,347	,080	,714	4,333	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: dependent

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Ind1
1	1	1,953	1,000	,02	,02
	2	,047	6,428	,98	,98

a. Dependent Variable: dependent

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT dependent
  /METHOD=ENTER Ind2.
    
```

Regression

Notes

Output Created	03-JUN-2023 16:39:12	
Comments		
Input	Data	C:\Users\Ramdane\Desktop\امال قندوز\قندوز.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER Ind2.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03
	Memory Required	3568 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Ind2 ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: dependent
- b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,737 ^a	,543	,517	,366

- a. Predictors: (Constant), Ind2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,853	1	2,853	21,353	,000 ^b
	Residual	2,405	18	,134		
	Total	5,258	19			

- a. Dependent Variable: dependent
- b. Predictors: (Constant), Ind2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------	-------------------------

		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,136	,367		5,817	,000		
	Ind2	,455	,098	,737	4,621	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: dependent

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Ind2
1	1	1,975	1,000	,01	,01
	2	,025	8,874	,99	,99

a. Dependent Variable: dependent

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT dependent
  /METHOD=ENTER Ind3.
```

Regression

Notes		
Output Created		03-JUN-2023 16:46:35
Comments		
Input	Data	C:\Users\Ramdane\Desktop\امال قندوز اقدوز.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER Ind3.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,11
	Memory Required	3568 bytes

	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes
--	--	---------

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Ind3 ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: dependent
 b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,792 ^a	,627	,607	,330

- a. Predictors: (Constant), Ind3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,298	1	3,298	30,301	,000 ^b
	Residual	1,959	18	,109		
	Total	5,258	19			

- a. Dependent Variable: dependent
 b. Predictors: (Constant), Ind3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,516	,420		3,610	,002		
	Ind3	,605	,110	,792	5,505	,000	1,000	1,000

- a. Dependent Variable: dependent

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Ind3
1	1	1,984	1,000	,01	,01
	2	,016	11,294	,99	,99

- a. Dependent Variable: dependent



تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إنجاز مذكرة الماستر

أنا المعلن أعلم:

أنا أحمد فوزي آغايل المولود بتاريخ 10 جوان 1979 بالمدينة الجزائرية
أعترف بكتابة المذكرة العلمية المرسلة بتاريخ 2024/02/26 من بلدية أولاد براج
المحل بالمدينة تلمسان باسم العلماء علوم تجارية تخصص تسيير من المعهد سنة العلمية 2023/2024
والتدبير المذكر التي تحمل عنوان:

الإقاصات الحديثة لتطويع المنشآت في شركات
التأمين دراسة آراء عينة من مواطني شركة
التأمين 500 بالمدينة

أصيح بشرطي أني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز المذكرة المذكورة أعلاه.

من يوافق: 2024/02/26

التوقيع و التمسمة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد وحيات المسية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم المحاسبة والتجارة



السنة: 2023-2023

رقم:

إلى السيد: صبري الشريكة الوكيل
للتأمين: SAA المسية

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء القرض الميداني.

سيدي العزيز، تحية طيبة و محبة.

في إطار اندماج الجامعة على محيطها الاقتصادي والاجاري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات
بل شهادة الماجستير في شعبنا: تخصص المحاسبة والتجارة
فإنه نتمنى أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء ترقيم الميداني بؤسكم
تقبلا منا فائق الشكر والاحترام.

الطالبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم بطاقة وكراس	الإعداد
01	فائدة وز آمال	2199479847	2024 30 682	حسب
02				

هوان المتكورة:
الإقحامات الجديدة لتطوير الخدمات في الشركان
التأمين

المشرف والاسم و اللقب و الإعداد	هيا الرئيس (الإعداد والتقييم)	رئيس القسم (الإعداد والتقييم)
تاسين المعية عائشة		

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الاتجاهات الحديثة في تطوير الخدمات التأمينية بوكالة SAA بالمسيلة، وهذا بسعي شركات التأمين لتوفير أجهزة الحاسوب والمعدات والأدوات اللازمة لموظفيها لتنفيذ الأعمال بالسرعة والدقة المطلوبة واهتمامها بتوفير قواعد بيانات دقيقة وخالية من الأخطاء وذلك لتسهيل وصول الموظفين لها، كما أظهرت الدراسة سعي شركة التأمين SAA إلى الاستثمار بموظفيها وهذا من خلال استقطاب الكفاءات بالإضافة إلى عقد ورشات تدريبية باستمرار لرفع مستوى أدائهم ومهاراتهم، مما يؤدي بالشركة إلى تحسين و تطور منتجاتها بشكل مستمر.

ولتحقيق هذا الهدف فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة على تساؤلاتها واختبار فرضياتها، ووظفت الاستبانة كأداة أساسية في جمع بيانات ومعلومات الدراسة، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالوكالة محل الدراسة، وبلغ حجم عينة الدراسة 20 مفردة، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الاتجاهات الحديثة والمتغير التابع تطوير الخدمات التأمينية بالوكالة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الاتجاهات الحديثة، تطوير الخدمات التأمينية، وكالة SAA بالمسيلة.

Abstract:

The study aimed to know the impact of modern trends in the development of insurance services at the SAA agency in M'sila, and this is the endeavor of insurance companies to provide computers, equipment and tools necessary for their employees to carry out the work with the required speed and accuracy, and their interest in the availability of accurate and error-free databases in order to facilitate employees' access to them, as the study showed. SAA Insurance aims to invest in its employees, and this is by attracting competencies in addition to holding training workshops continuously to raise the level of their performance and skills, which leads the company to continuously improve and develop its products.

To achieve this goal, the study relied on the descriptive approach to achieve the objectives of the study, answer its questions and test its hypotheses, and employed the questionnaire as a basic tool in collecting data and information for the study.

The study concluded that there is a statistically significant effect between the independent variable, recent trends, and the dependent variable, the development of insurance services under the agency under study.

Keywords: modern trends, development of insurance services, SAA agency in M'sila.