

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد التأمين



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

رقم: .....

## العنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات التأمينية

الشركة الجزائرية للتأمينات SAA

-دراسة حالة وكالة المسيلة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبين:

• د/ مصطفى الطيب

❖ بونيف محمد رضا

❖ عزوز يوسف

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
حمزة غربي	أستاذ محاضر أ	جامعة المسيلة	رئيسا
الطيب مصطفى الطيب	أستاذ محاضر أ	جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
عمر يحيوي	أستاذ محاضر أ	جامعة المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2021 / 2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

(... وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُن تَعْلَمُ

وَكَانَ فَضْلُ اللّٰهِ عَلَيْكَ عَظِیْمًا)

صدق الله العظيم

سورة النساء، الآية (113)



## شكر وتقدير

إن الفضل بيد الله فله الحمد وله الشكر ابتداء وانتهاء انه لمن مستلزمات التقدير والاحترام

والعرفان تقديراً وشكرنا الجزيل إلى

الأستاذ المشرف: د/ مصطفى الطيب

على ما قدمه لنا من توجيهات طيلة مدة البحث .

كما نشكر السادة أعضاء لجنة المناقشة على ما بذلوه من جهد ووقت في سبيل تقييم

وتقويم هذا العمل المتواضع .

كما نشكر كل من ساهم من بعيد أو قريب لإلباس هذا الموضوع حلة جميلة .

## إهداء

إلى كل من علمني حرفاً في هذه الدنيا الفانية

إلى مروح أبي الطاهرة

إلى أمي العزيزة التي تعبت من أجلي

إلى نزوجتي الغالية

إلى إخوتي وأخواتي

إلى كل هؤلاء أهدي هذا البحث

إلى كل من كان لهم أثر على حياتي

إلى كل من أحبهم قلبي ونسيهم قلبي

ونسأل الله أن يجعله نبراساً لكل طالب علم

مرضا

## إهداء

إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء

إلى من سعوا لكي انعم بالراحة والهناء

والذي الكرمين حفظهما الله ومرعاهما وأطال في عمرهما

إلى جميع أفراد العائلة ونزوجتي المستقبلية

ولكل من ساعدني في إتمام هذا البحث

إلى كل زملائي بالجامعة

يوسف

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	شكر وإهداء
-	الفهرس العام
-	فهرس الجداول
-	فهرس الأشكال
-	ملخص الدراسة
أ	مقدمة
6	<b>الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات وتطوير الخدمات التأمينية</b>
7	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
7	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات
7	الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا
7	الفرع الثاني: مفهوم المعلومات
9	المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
9	الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات
10	الفرع الثاني : خصائص تكنولوجيا المعلومات
11	الفرع الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات
13	المطلب الثالث: مكونات ووظائف تكنولوجيا المعلومات
23	المبحث الثاني: ماهية الخدمات التأمينية
23	المطلب الأول: عموميات حول الخدمات التأمينية
23	الفرع الأول: تعريف الخدمة
23	الفرع الثاني: تعريف التأمين
24	الفرع الثالث : تعريف الخدمة التأمينية
25	الفرع الرابع : خصائص الخدمة التأمينية
26	الفرع الخامس: أنواع الخدمات (المنتجات) التأمينية (تقسيمات منتجات التأمين)
32	المبحث الثالث: تطوير الخدمات التأمينية باستعمال تكنولوجيا المعلومات
32	المطلب الأول: تطوير الخدمات التأمينية
32	الفرع الأول: مفهوم تطوير الخدمة التأمينية
33	الفرع الثاني : طرق وأساليب تطوير الخدمة التأمينية
35	الفرع الثالث: أهمية تطوير الخدمات التأمينية
35	المطلب الثاني: المنتجات التأمينية الالكترونية (المطورة)
35	الفرع الأول: مفهوم المنتجات التأمينية الالكترونية

35	الفرع الثاني: أنواع المنتجات التأمينية الالكترونية (المطورة)
37	الفرع الثالث: ميزات استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل التأميني
39	الفرع الرابع: عوائق استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل التأميني
40	خلاصة الفصل الأول:
42	الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حالة الشركة الجزائرية للتأمينات SAA
43	المبحث الأول: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA
43	المطلب الأول: التعريف بالشركة الوطنية للتأمينات SAA.
47	المطلب الثاني: تقديم وكالة المسيلة
50	المبحث الثاني: واقع تكنولوجيا المعلومات في وكالة SAA بالمسيلة
50	المطلب الأول: الحواسيب والوسائل
51	المطلب الثاني: البرمجيات ورقمنة الخدمات
52	المطلب الثالث: الشبكات والبريد الالكتروني
56	المطلب الرابع: الكوادر البشرية المؤهلة
58	المبحث الثالث: تحليل واقع الشركة الوطنية للتأمينات SAA
58	المطلب الأول: رقم الأعمال
59	المطلب الثاني: بنية رقم الأعمال
60	المطلب الثالث: منتجات شركة SAA
61	المطلب الرابع: الشركة الوطنية SAA في السوق الوطني
69	خلاصة الفصل الثاني
71	الخاتمة العامة
76	قائمة المراجع
83	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
08	الفرق بين البيانات والمعلومات :	01
58	رقم أعمال شركة SAA	02
61	تطور منتجات التأمين SAA حسب الفروع	03
63	تطور رقم أعمال فروع تأمينات الأضرار في الجزائر خلال الفترة (2017-2011)	04
64	حصة SAA في سوق التأمين	05

## قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
08	العلاقة بين البيانات والمعلومات	01
16	الشبكة النجمية	02
16	الشبكة الحلقية	03
17	الشبكة الخطية	04
44	الهيكل الهرمي للشركة الوطنية للتأمين SAA	05
46	الهيكل التنظيمي الشامل والمفصل على المستوى المركزي	06
47	مصالح وكالة SAA المسيلة	07
57	نسب التآطير في شركة SAA	08
57	تكوين العنصر البشري في شركة SAA 2017	09
58	رقم أعمال الشركة الوطنية للتأمين SAA	10
59	بنية رقم الأعمال لسنة 2013	11
60	بنية رقم الأعمال لسنة 2014	12
60	تطور منتجات شركة SAA	13
65	مركز SAA في تأمين السيارات	14
66	مركز SAA في النقل البري .	15
66	مركز SAA في كل الفروع.	16
67	مركز SAA في التأمين ضد الأخطار المتفرقة.	17

## ملخص الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين وتطوير منتجات شركات التأمين، وهذا بسعي شركات التأمين إلى توفير 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 الوطنية 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 تطوير منتجاتها بشكل مستمر.

تم الاعتماد على المسح المكتبي كأداة أساسية في الحصول على المعلومات لتحديد طبيعة البيانات والاختبارات المناسبة لكل فرضية وقد تم التوصل إلى أن الشركة الجزائرية للتأمين SAA محل الدراسة تستخدم العديد من أدوات تكنولوجيا المعلومات المتاحة، إلا أن استخدام تلك الأدوات لا يمتد إلى أهم التطبيقات الحديثة المتاحة في البيئة التقليدية، أما ارتباطها بالبيئة الالكترونية فيكاد ينحصر في بعض تطبيقاتها كامتلاكها للبريد الالكتروني وإنشاء موقع الكتروني غير مستغل بصورة جيدة لممارسة الأنشطة التسويقية الكترونيا.

**الكلمات المفتاحية :** تكنولوجيا المعلومات، التأمين، تطوير المنتجات التأمينية، الشركة الجزائرية للتأمينات SAA.

## Study summary:

This research aims to identify the extent of the impact of information technology in improving and developing insurance companies' products, and this is by the insurance companies' endeavor to provide computers, equipment and tools necessary for their employees to carry out work with the required speed and accuracy, and their interest in providing accurate and error-free databases in order to facilitate employee access to them. The study The SAA National Insurance Company seeks to invest in its employees, through attracting competencies, in addition to holding training workshops constantly to raise the level of their performance and skills, which leads the company to continuously improve and develop its products.

The desk survey was relied upon as a basic tool in obtaining information to determine the nature of the data and the appropriate tests for each hypothesis. It was concluded that the Algerian Insurance Company SAA under study uses many available information technology tools, but the use of those tools does not extend to the most important modern applications available in The traditional environment, and its connection to the electronic environment is almost limited to some of its applications, such as owning e-mail and creating an underutilized website to conduct marketing activities online.

**Keywords:** information technology, insurance, development of insurance products, the Algerian Insurance Company SAA.

# مقدمة

## مقدمة:

يسعى الإنسان منذ بداية الخليقة بحثا عن السبل التي تكفل له ولأسرته الأمان في حياته وبعدها، ويظهر تاريخ المدنيات المتعاقبة مدى اهتمام الأفراد والجماعات والأمم بوسائل الأمان ومدى ما قدموا من تضحيات مادية واجتماعية في سبيل الوصول إلى هذه الغاية، والسعي في سبيل الأمان - مهما كانت تكلفة ذلك- يعتبر من أعلى مراتب الرقي الفردي، والجماعي بل والعالمي حيث انه يعمل على الحفاظ على التراث الإنساني الذي هو ناتج عن الثقافات والجهود المتعاقبة.

بمعنى أن يتجنب الشخص القرار غير الحكيم ويتخذ لنفسه قرارا حكيما، فإذا اضطر لسبب أو لآخر أن يتخذ قرارا - مع علمه سليم- لإدارة الخطر المغلف لقراره حتى يدرأ عن نفسه وعمله ما يترتب على ذلك من حوادث وخسائر مالية.

وتهتم غالبية الحكومات في عصرنا هذا بخلق مجتمعات يتمتع فيها الأفراد والمؤسسات بحرية مناسبة وفي نفس الوقت يتحملوا مسؤولية كبيرة في اتخاذ قرارات اقتصادية واجتماعية وسياسية، ونتيجة هذه السياسة الواقعية يصبح حتما على الأفراد ومديري مؤسسات البحث المستمر عن الأساليب والطرق والسياسات المستخدمة لضمان سلامة أنفسهم وأموالهم وممتلكاتهم وحتى أفكارهم مستخدمين في ذلك جميع الوسائل العلمية والمادية والإنسانية لكي يصلوا إلى تحقيق الأمان والسلامة.

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 انتهاج 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 والحواسيب والمعلوماتية المتطورة والتي أثبتت كفاءة عالية في الشركات العالمية الأخرى من شأنه تحقيق هذه الأهداف فيحدث تطوير لأداء شركات التأمين وتوسع وتطوير خدماتها ومنتجاتها.

ولدراسة تطوير الخدمات التأمينية في هذه الشركات

### 1- قمنا بطرح الإشكالية التالية:

- ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات التأمينية؟

والإجابة عن هذا السؤال قمنا بطرح التساؤلات التالية:

- ❖ ما هي تكنولوجيا المعلومات؟
- ❖ ما هو التأمين ؟ وما المقصود بالمنتجات التأمينية؟
- ❖ ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات الشركة الوطنية للتأمين Saa بالمسيلة محل الدراسة؟

### 2- الفرضيات:

- تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا ايجابيا في تطوير الخدمات التأمينية .
- ❖ الفرضية الفرعية الأولى: تلعب الشبكات بما فيها الانترنت والانترانات دورا ايجابيا في تطوير الخدمات التأمينية
  - ❖ الفرضية الفرعية الثانية: تلعب الحواسيب والوسائل التكنولوجية دورا ايجابيا في تطوير الخدمات التأمينية .
  - ❖ الفرضية الفرعية الثالثة: تلعب البرمجيات والتطبيقات دورا ايجابيا في تطوير الخدمات التأمينية .
  - ❖ الفرضية الفرعية الرابعة: تلعب الكوادر البشرية المؤهلة دورا ايجابيا في تطوير الخدمات التأمينية .

### 3- أسباب اختيار الموضوع :

- ❖ سبب ذاتي وهو الاهتمام الشخصي بهذا الموضوع
- ❖ أهمية الموضوع في ظل التطور الحالي الحاصل في العالم ككل
- ❖ علاقة الموضوع بتخصص دراستنا
- ❖ ندرة ونقص الدراسات التي تناولت هذا الموضوع

### 4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- ❖ التعرف على تكنولوجيا المعلومات المستعملة في حياتنا اليومية وأهميتها في عمل المؤسسات المختلفة.
- ❖ التعرف على أنواع الخدمات التأمينية المطورة التي تقدمها شركات التأمين.
- ❖ إن مختلف تكنولوجيات المعلومات تؤدي إلى تطوير خدمات شركات التأمين بشكل أفضل مما يتيح لهذه الشركات تقديم خدمات أفضل لطالبي مختلف التأمينات.

## 5- أهمية الدراسة:

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.

## 6- منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذا البحث المنهج الوصفي من خلال وصف مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجمع المعلومات من مختلف المواقع والكتب والمجلات والمراجع والدوريات، والمنهج التحليلي من خلال دراسة وتحليل هذه المعلومات.

## 7- هيكل البحث :

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

تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري الذي خصصناه لدراسة مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والتأمين ومنتجات التأمين وأنواعها وأهميتها وتطويرها، وصولاً إلى الخدمات التأمينية الالكترونية وأنواعها ودور تكنولوجيا المعلومات في تطوير هذه الخدمات التأمينية.

وخصصنا الفصل الثاني للدراسة التطبيقية في شركة الجزائرية للتأمين وكيفية تطوير خدماتها التأمينية باستعمال تكنولوجيا المعلومات.

# الفصل

## الأول

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات  
وتطوير الخدمات التأمينية

## الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات وتطوير الخدمات التأمينية

لا تزال المجتمعات البشرية في تطور مستمر منذ وجودها على ظهر الأرض إذ تحولت من البدائية إلى الزراعة ثم إلى الصناعة وصولاً إلى عصر المعلومات والتفجر المعرفي الكبير الذي شمل كل المجالات وأثر على كل سبل الحياة عند الفرد والمؤسسات على حد سواء، إذ تمثل ثورة تكنولوجيا المعلومات نقلة نوعية وجذرية في الابتكار والتجديد، وأصبح رقي المجتمعات يقاس بمدى قدرتها على التكيف مع مختلف الوسائل والأدوات التي أنتجها عصر المعلومة بالابتكارات المختلفة، فصار من واجب كل شخص طبيعي أو معنوي إن يسعى للحصول والوصول إلى هذه التكنولوجيا وهذه المعلومات التي تعتبر وقود القرن الواحد والعشرين.

ومن هنا جاء هذا الفصل في ثلاثة مباحث يتناول أهم المفاهيم المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات وأنواعها والتي تعتبر فرصة كبيرة لو أحسنت استغلالها المؤسسات لاستطاع تحقيق أهدافها الإستراتيجية، لأنها توفر السرعة في التنفيذ والقدرة على التخزين واسترجاع البيانات، كما تساعد على تخفيض تكاليف نقل المعلومة وتقديم التقارير والاستشارات مما يضمن دقة القرارات المتخذة من طرف المسيرين، بالإضافة إلى المعلومات وعلاقتها بالبيانات، وصولاً إلى الخدمات التأمينية التي تعني مزج العناصر والخدمات وتقديمها بصورة تسمح للزبون لإشباع حاجاته ورغباته وهي العنصر الأساسي لتسويق التأمينات حيث تعطي صورة للعرض الذي هو محل اهتمام كبير من طرف الزبون، ثم تطرقنا إلى خصائصها وهي عديدة وأنواعها وأهميتها، إن التغير المستمر في حاجيات الزبائن يجعل مؤسسة التأمين تعمل على تطوير خدماتها وتحسينها بما يتوافق مع هذه الاحتياجات وخدمتها بفعالية أكثر من بقية المنافسين لجذب زبائن جدد وتحسين المركز التنافسي للمؤسسة، وصولاً إلى التأمين الإلكتروني كأحدث وأهم صورة من صورة التأمين التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير في تطويرها.

## المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

تعتبر تكنولوجيا المعلومات الشريان الأساسي في حياتنا اليومية عامة وفي حياة المؤسسات الاقتصادية وتطورها بصفة خاصة، خاصة في هذا العصر الذي صار العالم فيه قرية واحدة صغيرة لا تفصلها حدود عن بعضها البعض.

### المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات

شكلت التكنولوجيا على مدار العصور محط اهتمام الأفراد والمؤسسات على حد سواء لارتباطها الوثيق بتحسين ظروف العمل والحياة بصفة عامة، ما جعلها تمتد لتشمل كافة جوانب الحياة بصورة عامة والاقتصادية منها بصورة خاصة.

#### الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا

اشتقت كلمة تكنولوجيا (Technology) من الكلمة اليونانية (Techno) والتي تعني مهارة أو حرفة أو صناعة، والكلمة (Logos) وتعني علما أو فنا أو دراسة ومنه تعني علم المهارات أو الفنون أو فن الصناعة.<sup>1</sup> كما تعني التكنولوجيا بأنها أيضا:<sup>2</sup> علم الأداء أو التطبيق.

كما تعرف على أنها ترجمة الأفكار والمعارف إلى تطبيقات عملية أو أجهزة ووسائل تساهم في خدمة الفرد والمجتمع.<sup>3</sup>

#### الفرع الثاني: مفهوم المعلومات

يتناول هذا الفرع مختلف المفاهيم والأسس النظرية للبيانات والمعلومات والعلاقة بينهما:

#### أولاً: تعريف البيانات

تعرف بأنها المادة الخام التي تشتق منها المعلومات فهي تمثل أو ترمز إلى الأشياء والحقائق والأفكار والآراء والأحداث والعمليات التي تعبر عن مواقف وأفعال أو تصف هدفاً أو ظاهرة أو واقعا معيناً (ماضياً أو حاضراً أو مستقبلاً) دون أي تعديل أو تفسير أو مقارنة.<sup>4</sup>

1 - عماري علي، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات -دراسة حالة مطاحن الاوراس باتنة- أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017-2018، ص21.

2 - قروش عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017، ص79

3 - بن البار موسى، تأثير تكنولوجيا المعلومات على استراتيجيات المزيج التسويقي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة ميدانية بالمنطقة الصناعية لولاية برج بوعريش، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة مسيلة، 2016، ص22.

4 - عماري علي، مرجع سابق، ص3

## ثانيا: تعريف المعلومات

لقد عرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات علم المكتبات والمعلومات بأنها "البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد الأغراض اتخاذ القرارات، أي البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها، أو تفسيرها أو تجميعها في شكل ذي معنى، والتي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية وفي أي شكل"<sup>1</sup>

## ثالثا: العلاقة بين البيانات والمعلومات

إن البيانات والمعلومات هما ليستا وجهين لعملة واحدة وإنما يمثلان مفهومين مختلفين لكنهما مرتبطان بصلة وثيقة، فالمعلومات هي السلعة الناتجة من البيانات بعد معالجتها ولو شبهنا البيئة التي تعالج فيها البيانات وتنتج فيها المعلومات بالمصنع لوجدنا أن البيانات هي المادة الخام التي لا غنى عنها لإنتاج السلع فالمعالجة تشبه إلى حد ما عملية التصنيع التي تتضمن إجراء عمليات تحويلية مختلفة على المواد الخام بهدف تحويلها إلى سلعة والشكل التالي يبين العلاقة بين البيانات والمعلومات.

## شكل رقم (01) العلاقة بين البيانات والمعلومات



المصدر: من إعداد الطالبين

## جدول رقم (01):<sup>2</sup> الفرق بين البيانات والمعلومات :

المعلومات	البيانات
مجموعة العلاقات بين البيانات المرتبطة ببعضها البعض والناتجة عن تشغيل البيانات.	هي مجموعة من الإشارات والرموز المنفصلة عن بعضها والناتجة عن عمليات الملاحظة والمشاهدة.
تتكون من بيانات ذات معنى وفائدة لمتخذ القرار.	البيانات غير مفيدة للباحث في شكلها الخام.
تظهر في عدة أشكال رئيسية منظمة منها الجداول والرسوم البيانية.	تجمع بكافة طرق تجميع البيانات بشكل عشوائي عن ظاهرة معينة.

المصدر: مشري محمد الناصر، مرجع سابق، ص10.

<sup>1</sup> - د.سعيد مبروك إبراهيم وآخرون، الاتصال العلمي في البيئة الرقمية، مؤسسة الباحث للإنشاءات البحثية، القاهرة، 2019، ص4  
<sup>2</sup> - مشري محمد الناصر، سبل تفعيل دور تكنولوجيا والمعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية (دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري)، جامعة فرحات عباس، 2016-2017، ص10.

## المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

لقد أضحى مصطلح تكنولوجيا المعلومات من بين أكثر المصطلحات تداولاً في وقتنا الحالي، بين الاقتصاديين والسياسيين والخبراء وعلماء البرمجيات نظراً لما صاحبه من تفجر معلوماتي كبير.

### الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات

لا يوجد تعريف موحد لتكنولوجيا المعلومات.

نجد أن صاحب كتاب "الإعلام الدولي وتكنولوجيا الاتصال" ابتدأ تعريفه لتكنولوجيا المعلومات بالسؤال: ماذا نقصد بتكنولوجيا المعلومات؟ وأجاب بأنها:

تلك التطورات التكنولوجية في مجالات الاتصال التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن العشرين والتي اتسمت بالسرعة والانتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة إلى الجماهير داخل المجتمع الواحد أو بين المجتمعات وهي تشمل ثلاثة مجالات كالآتي:<sup>1</sup>

**أولاً:** ثورة المعلومات أو ذلك الانفجار المعرفي الضخم المتمثل في الكم الهائل من المعرفة في أشكال تخصصات ولغات عديدة.

**ثانياً:** ثورة وسائل الاتصال المتمثلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية مروراً بالتلفزيون والنصوص المتلفزة وانتهت بالأقمار الصناعية.

**ثالثاً:** ثورة الحاسبات الالكترونية التي توغلت في كافة نواحي الحياة وامتزجت بكل وسائل الاتصال واندمجت معها والانترنت خير مثال على ذلك الامتزاج.

كما يشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.<sup>2</sup>

كما عرفها البنك الدولي بأنها: "مجموعة من النشاطات التي تسهل بالوسائل الالكترونية، معالجة، إرسال، وعرض البيانات"<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - سامية محمد جابر، نعمات احمد عثمان، الاتصال والإعلام وتكنولوجيا المعدات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص108.

<sup>2</sup> - محمود احمد عياد صلاح، إبراهيم جابر السيد، الاقتصاد الرقمي، دار العلم والإعلان للنشر والتوزيع، دار الجديد للنشر والتوزيع، زرادة، الجزائر، 2020، ص220.

<sup>3</sup> - الأمم المتحدة، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا)، أولويات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في غربي آسيا، قضايا مختارة، نيويورك، 2003، ص62.

كما عرفها عصام قاسم حسن بأنها:<sup>1</sup> " جميع الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الأفراد في الشركة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض تخزينها واستخدامها عند حاجتها، وهي تتألف من مجموعة من خبرات الأفراد، أجهزة الحاسوب، وسائل الاتصال الأخرى والبرمجيات التي تساعد في إنماء أداء الشركة فتكنولوجيا المعلومات تضم أجهزة الحاسوب، التكنولوجيا المسموعة، المرئية، الطباعة، البرمجيات، المهارات، والخبرات والوسائل المادية والإدارية التي يستخدمها الموظفون في الحصول على المعلومات.

## الفرع الثاني : خصائص تكنولوجيا المعلومات

ساهمت ولا تزال تساهم تكنولوجيا المعلومات في إحداث طفرة نوعية في حياتنا اليومية بفضل عدة خصائص لازمتها منذ ظهورها نذكر منها:

- (1) **اللامركزية:** من أهم أدوات التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات التي تتميز بخاصية اللامركزية هي الانترنت، فهذه الشبكة تربط بين عدد لا نهائي من أجهزة الكمبيوتر الذاتية الإدارة، دون أن يوجد كمبيوتر مركزي يتحكم في هذه الشبكة.
- (2) **التفاعلية:** كانت الرسالة الاقتصادية قديما ذات اتجاه واحد، ولكن بظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبح التعامل تفاعليا ومزدوج الاتجاه بين الطرفين، فقد ظهرت وسائل حديثة متعددة الوسائط أتاحت للمستخدم إمكانية الإرسال والاستقبال في نفس الوقت، وكذلك التخاطب والتحاور مع الطرف الأخر سواء باستخدام الهاتف أو الانترنت أو غيرها من الوسائل الأخرى.<sup>2</sup>
- (3) **تقليص الوقت:** حيث تسمح بالتواصل إلكترونيا مع مناطق متباعدة جغرافيا، إضافة إلى السرعة في استرجاع المعلومات وتحليلها.
- (4) **تقليص المكان:** تسمح وسائل التخزين باستيعاب أحجام هائلة من المعلومات والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.
- (5) **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين المستخدم والنظام.
- (6) **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعمرين والصناعيين وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى .

<sup>1</sup> - عصام قاسم حسن أبو عرة، مدي تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين في مدينة رام الله، رسالة ماجستير، جامعة القدس، ص11.

<sup>2</sup> - عبد الفتاح داودي، دور الابتكار في تفعيل أداء قطاع الاتصالات، دراسة مقارنة بين الجزائر ومجموعة من دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016-2017، ص77.

- (7) **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استخدامها في أي وقت يناسب المستخدم، دون الحاجة لتواجد المشاركين في نظام في نفس الوقت .
- (8) **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة والبلد الذي تم فيه الصنع.
- (9) **قابلية التحرك:** أي انه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل الاتصال كثيرة، مثل: الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال....
- (10) **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- (11) **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة، بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات، سواءا من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من الكل إلى الكل أي من مجموعة إلى مجموعة.
- (12) **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة حول العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
- (13) **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيها هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال خصوصا المعرفي بأن يتدفق إلكترونيا عبر الحدود الدولية متخطيا عائق المكان والزمان.<sup>1</sup>
- (14) **المرونة:** إن تكنولوجيا المعلومات والمجتمع المعرفي يتطلبان مطلبا أساسيا وهو توافر إمكانيات مالية واقتصادية هائلة، وبمعنى أدق إننا في حاجة ماسة لبناء بنية تحتية لمجتمع معلوماتي وتكنولوجي راقى، وهذا يعني ويشترط وجود إمكانيات مالية اقتصادية هائلة يجب أن تتوفر لدينا.<sup>2</sup>
- (15) **الذكاء الاصطناعي وسهولة الاستخدام والنممة:** حيث تتسم بسهولة وبساطة التشغيل، وأمثلة ذلك (الفيديو، الفاكس، الانترنت)، والنممة أي أسرع وأرخص وهي بذلك وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات، والذكاء الصناعي عن التطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في الإنتاج.<sup>3</sup>

### الفرع الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات

إن لاستخدام تكنولوجيا المعلومات أهمية بالغة في حياتنا اليومية نذكر منها:

1 - عيسى قروش، مرجع سابق، ص 85-86.  
 2 - محمود احمد عياد صلاح، إبراهيم جابر السد، مرجع سابق، ص30  
 3 - حمادوش سميرة، تقرورت محمد، واقع البنية التحتية التقنية للخدمات الالكترونية لقطاع التأمين في الجزائر، مخبر الأنظمة المالية والمصرفية والسياسات الاقتصادية الكلية في ظل التحولات العالمية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، العدد 21، جانفي 2019، ص54.

- ❖ إن أهمية تكنولوجيا المعلومات تظهر جليا من خلال ما توفره من إسهامات الموظفين والمديرين وذلك باطلاعهم على المعلومات، حيث أن الشركات التي تكون في مجال المنافسة العالمية لابد لها أن تمتلك عناصر ومقومات الميزة التنافسية والتي تعد تكنولوجيا المعلومات أساسا لها.<sup>1</sup>
- ❖ كما أنه بإمكان تكنولوجيا المعلومات نشر الرسائل الخاصة لحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات.<sup>2</sup>
- ❖ كما أنها تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة.
- ❖ كما أنها تساهم في تحقيق رفاهية الأفراد من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف وصولا إلى ما يعرف بمجتمع معلومات متكامل (مجتمع المعرفة).
- ❖ توفر تكنولوجيا المعلومات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة، والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر والجوع والمرض والامية والتدهور البيئي.
- ❖ توصيل منافع الإلمام بالقراءة والكتابة والتعليم والتدريب إلى أكثر المناطق انعزالا، فمن خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة.
- ❖ زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف، مما يرفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاءا لجميع سكانه، كما أنها تسمح للأشخاص المهمشين والمعزولين بأن يدلوا بدلهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم.<sup>3</sup>
- ❖ **أهمية استخدامها على الهيكل التنظيمي:** تظهر هذه الأهمية من خلال تأثير دور تكنولوجيا المعلومات على الإدارة العليا والوسطى، وذلك من حيث محتوى الوظيفة ومتطلبات الكفاءة الإدارية في شاغلي هذه المراكز لتحقيق اللامركزية في سلطة الإدارة الوسطى من خلال برمجة وأتمة العمليات وما يترتب على ذلك من اللاشخصية في الأداء، وتخفيض عدد الكوادر بسبب عملية الأتمة للوظائف خصوصا الرسمية منها، ومساعدة المؤسسات على اتخاذ القرارات.
- ❖ **أهمية استخدامها على الرقابة الإدارية وتفويض السلطة:** إن توحيد وتكامل عمليات المنظمة في مجال الرقابة يقود إلى مركزيتها مما يترتب عليه رفع كفاءة أدائها، وعن أثر استخدامها على تفويض السلطة تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمديرين

<sup>1</sup> - عصام قاسم حسن أبو عرة، مرجع سابق، ص 11.

<sup>2</sup> - السعيد مبروك إبراهيم وآخرون، مرجع سابق، ص 188.

<sup>3</sup> - محمود احمد عياد صلاح، إبراهيم جابر السيد، مرجع سابق، ص 221-222.

التنفيذيين تفويض بعض صلاحياتهم للإدارة الوسطى دون أن يفقدوا الرقابة على ذلك.

❖ **أهمية استخدامها على الأداء الوظيفي:** تسهم تكنولوجيا ونظم المعلومات في التأثير على تحسين الأداء المؤسسي وذلك بزيادة قدرة المنظمة الدخول إلى أسواق جديدة، وزيادة فعاليتها في تحقيق أهدافها على المدى الطويل، وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية.<sup>1</sup>

### **المطلب الثالث: مكونات ووظائف تكنولوجيا المعلومات**

اجمع معظم الباحثين أن هناك خمس مكونات أساسية،<sup>2</sup> رغم وجود العديد من التصنيفات لمكونات تكنولوجيا المعلومات أو كما يسميها البعض أبعاد تكنولوجيا المعلومات.<sup>3</sup>

#### **أ- معرفة كيف Know How:**

معرفة كيف يجب أن تكون لدى المستفيد المتعامل بتكنولوجيا المعلومات المعرفة في كيفية استكشاف الفرص واستغلالها والتي توفرها تكنولوجيا المعلومات فالمعرفة تشمل:

- معرفة ما هي أدوات التكنولوجيا المعلومات.
- امتلاك المهارات المطلوبة لاستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات.
- معرفة الوقت المناسب لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في حل مشكلة أو التركيز على استغلال الفرصة.

#### **ب- دقة البيانات:**

تشير إلى البيانات الخام التي يتم تسجيلها وتخزينها، لكن دون ترتيب بحيث لا تصلح للاستفادة منها إلا إذا تمت معالجتها وتحويلها إلى معلومات كي تصبح ذات فائدة، ثم تخزن في قواعد البيانات ليتم استرجاعها والحصول عليها عند الحاجة.

#### **ج- المستخدمون :**

تضم الأفراد الذين سيقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات سواء كانوا إداريين أو متخصصين حيث أن الفشل أو النجاح في تطبيق تكنولوجيا المعلومات تعزى للعنصر البشري.

<sup>1</sup> - حمادوش سميرة، تقرورت محمد، مرجع سابق، ص54.

<sup>2</sup> - عصام قاسم حسن أبو عرة، مرجع سابق، ص12-13.

<sup>3</sup> - كمال عبود علي الفقيه، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إعادة هندسة العمليات "الهندرة" في المؤسسة اليمنية العامة لصناعة وتسويق الاسمنت "دراسة ميدانية"، رسالة مقدمة لنيل الماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن، 2012، ص17.

## د- المكونات المادية والبرمجية:

الحاسب الآلي بمختلف أنواعه المحمول واللوحى وهو عبارة عن جهاز يقوم بمعالجة البيانات بسرعة ودقة عالية وفي توافق مع مجموعة تعليمات مزودة بها مسبقا ويشار لتلك المجموعة من التعليمات ببرنامج الحاسب الآلي<sup>1</sup>، ويمكن تقسيم مكونات الحاسب الآلي إلى:

### 1- مكونات مادية:

سميت مادية لأنها ملموسة، وهي تمثل كافة الأجهزة المستخدمة في مجال الكمبيوتر، سواء داخل المنظمة أو خارجها، والتي تتجسد أساسا في:

#### 1-1 وحدة المعالجة المركزية: تمثل وحدة المعالجة المركزية أهم مكون في الكمبيوتر،

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

#### 2-1 وحدات الإدخال: وهي تمثل مختلف الوسائل التي يتم استعمالها في عملية إدخال

البيانات إلى الكمبيوتر وهذه البيانات تختلف بين الأرقام، الحروف، الرموز والصور ويمكن إيجازها في: لوحة المفاتيح (Keyboard) الفأرة (Mouse) الماسحة (Scanner) لاقط الصوت (Microphone) كاميرات الفيديو (Webcams) الكاميرات الرقمية (Digital Cameras) القلم الضوئي (Light Pen)<sup>2</sup>.

#### 3-1 وحدات الإخراج: تعتبر الوحدات المسؤولة على إخراج المعلومات بعد عملية

المعالجة وهي في الأساس: الشاشة (Monitor) الطابعة (Printer) مكبرات الصوت (Speakers) الراسمة (Plotter).

#### 4-1 وحدات التخزين: وهي عبارة عن مختلف الوسائل التي تحفظ وتحمل فيها البيانات

والمعلومات، وهي: الأشرطة المغناطيسية (Magnetic Disk) الأقراص المغناطيسية المرنة (Floppy Disk) الأقراص المغناطيسية الصلبة (Hard Disk) الأقراص المدمجة (Compact Disk) القلم التخزيني (Pen Drive).

<sup>1</sup> - زينب صلاح وهاب، مستوى استخدام مكونات تكنولوجيا المعلومات وأثرها على حلقات الجودة (دراسة ميدانية في الشركة العامة للمسيح الجيولوجي والتعدين)، كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية، جامعة بابل، العراق، 2015، ص194.

<sup>2</sup> - مشري محمد الناصر، مرجع سابق، ص25.

## 2- المكونات البرمجية:

تمثل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فيها، وهذه الحواسيب لا يمكنها ممارسة مهام بشرها المادي إذ أنها تحتاج إلى الشطر المعنوي والذي يمثل روح الحواسيب، وهي البرمجيات التي تعرف بأنها: تعليمات رمزية يضعها المبرمجون أو المستخدمون لإبلاغ النظام الحاسوبي عن العمليات المرغوب القيام بها. وتعتبر أيضا موجه المكون المادي من خلال مجموعة التعليمات والأوامر المعدة من قبل المبرمج بطريقة معينة للحصول على نتائج محددة<sup>1</sup> وعادة تتكون من:

**1-2- برمجيات النظام:** وهي البرامج التي تشغل الحاسوب وتجعله قادرا على تنفيذ العمليات، مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة، وبرامج التشغيل، برامج ترجمة اللغات.

**2-2- برمجيات التطبيق:** ومنها: برمجيات معالجة النص وبرمجيات رسومات العرض، والنشر المكتبي، وبرامج تشغيل البيانات بالمنظمة مثل: برامج الأجرور والمحاسبة، وبرامج التصنيع، وبرامج التنبؤ.<sup>2</sup>

## هـ - شبكات الاتصال:

تتجسد وظيفتها في نقل المعلومات عبر الأسلاك والكابلات من مكان مادي إلى آخر، وهي أشبه بوسائط النقل التي ساعدت على ربط العالم وتقليص المسافات والإسراع في التوزيع التجاري للمنتجات مثل: الهاتف، الفاكس، الألياف الزجاجية.<sup>3</sup>

**1- تعريف الشبكات:** الشبكة هي: "مجموعة من الحواسيب المتصلة فيما بينها فيزيائيا بحيث يمكن لأي منها الوصول إلى الآخر باستخدام موارده من التطبيقات وقواعد المعطيات وغيرها من المصادر".

وتعرف أيضا بأنها: "مجموعة من أجهزة الحاسوب والأجهزة المحيطة (اللواحق) التي تتصل ببعضها وتتيح لمستخدميها أن يتشاركوا الموارد والأجهزة المتصلة بالشبكة".<sup>4</sup>

**2- أنواع الشبكات:** هناك عدة تطبيقات للشبكة حسب نطاق المجال الجغرافي وحسب الطريقة التي توصل بها مكونات الاتصال.

<sup>1</sup> - مشري محمد الناصر، مرجع سابق، ص26.

<sup>2</sup> - وصفي الكساسة، تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص62-64.

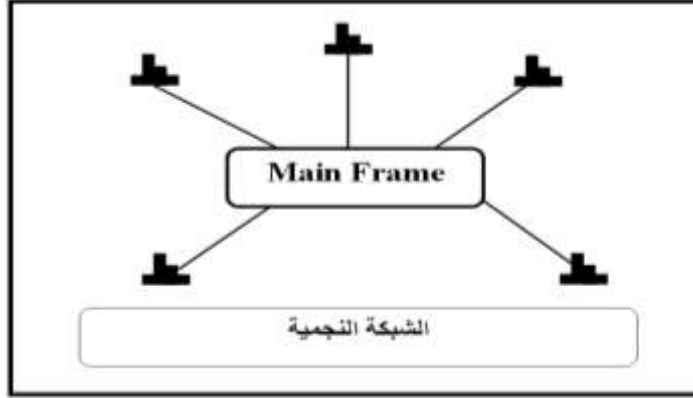
<sup>3</sup> - رجاء جاسم محمد، دراسة دور تقانة المعلومات في تحسين جودة المنتج: دراسة تطبيقية في شركة الخياطة الحديثة، العدد 79، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق، 2009، ص9.

<sup>4</sup> - محمود محمود عفيفي، التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1994، ص30.

أ- التصنيف حسب الطريقة التي توصل بها مكونات الاتصال:1

1- الشبكة النجمية: وهي من أوائل الشبكات التي ظهرت في هذا المجال حيث يكون الحاسوب الرئيسي في الوسط والحواسيب الأخرى حوله مرتبطة به. وهي من أبسط الشبكات حيث يعمل الحاسوب المركزي كنظام تحكم يتم من خلاله السيطرة على كافة أنواع الاتصالات بين الأجهزة المتصلة به .

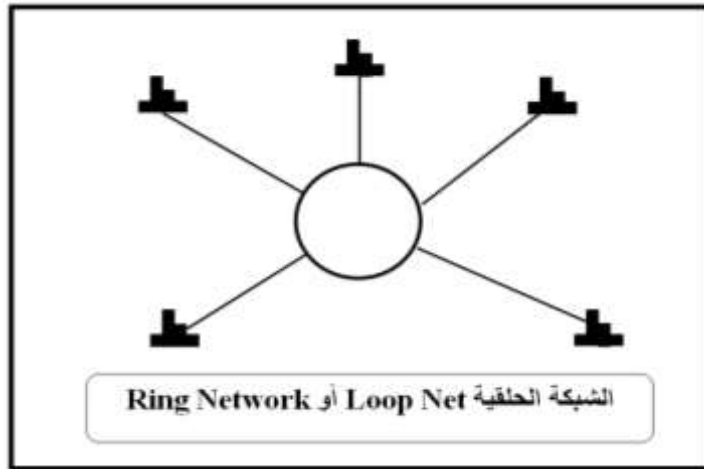
الشكل رقم (2) الشبكة النجمية



المصدر: علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق، ص361.

2- الشبكة الحلقية: وفيها تتصل الحاسبات معا بحلقة مغلقة تأخذ الشكل الحلقي وقد يكون الاتصال في الشبكة الحلقية في اتجاه واحد، حيث لا يمكن نقل البيانات إلا في اتجاه واحد، كما قد يكون الاتصال مزدوج الاتجاه حيث يمكن تحرير البيانات في الاتجاهين مع عقارب الساعة أو عكس عقارب الساعة. ويتم تنسيق الاتصالات خلال هذه الشبكة باستخدام بروتوكول خاص يسمى بروتوكول علامة المرور.<sup>2</sup>

الشكل رقم (3) الشبكة الحلقية



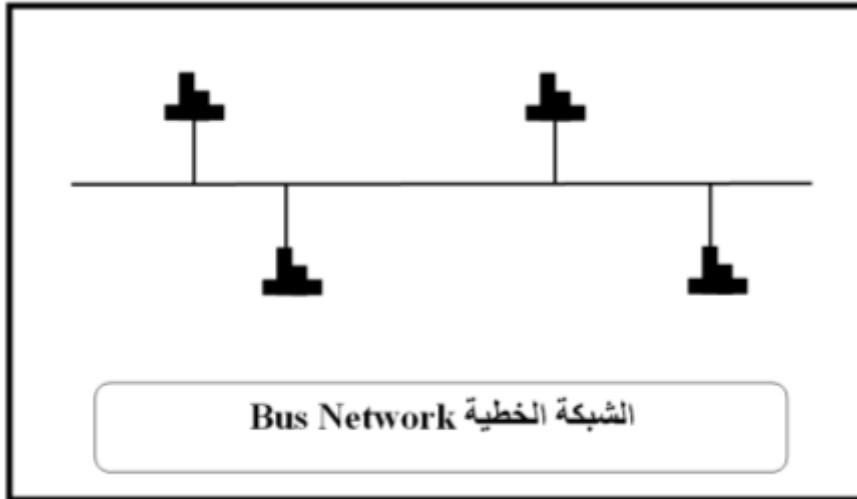
المصدر: علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق، ص 362.

<sup>1</sup> - علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2002، ص 361.

<sup>2</sup> - علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق، ص362.

3- **الشبكة الخطية:** حيث ترتبط الأجهزة ومحطاتها بواسطة كابل اتصال خطي مفتوح الطرف ومزدوج الاتجاه، وذلك كما هو ومبين في الشكل (3) وتستخدم الشبكة الخطية عادة بروتوكول خاص يسمى CSMA وهو اختصار ( Carrier Seused Multiple Access) وذلك للتحكم في دور المعلومات خلالها بحيث يمكن لأي جهاز في الشبكة أن يستخدمها إذا كانت غير مشغولة، أما إذا كانت مشغولة فعليه إعادة المحاولة.<sup>1</sup>

الشكل رقم (4) الشبكة الخطية



المصدر: علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق، ص363.

4- **الشبكة الهرمية:** وتشمل هذه الشبكة عدة مستويات هرمية من أجهزة الحاسوب موصولة مع بعضها ترتبط كلها بنظام مركزي واحد وتتمر المعلومات من الحاسوب في المستوى الأعلى إلى المستويات الأخرى بناء على طلبهم.

5- **الشبكة المختلطة:** وهي خليط من واحد أو أكثر من الشبكات السابقة تستخدم بصفة خاصة في المؤسسات الكبيرة نتيجة لتعدد وضخامة أعمالها.<sup>2</sup>

#### ب- التصنيف حسب المجال الجغرافي:

1- **الشبكات المحلية Lan:** هي الشبكات التي يمكن أن تؤمن وصل المجموعة من الحواسيب الشخصية في شركة أو مؤسسة أو مكتب أو مبنى أو عدة مباني متجاورة، وتقوم هذه الشبكة بنقل المعلومات والبيانات بشكل سريع جدا نظرا لقرب المسافات بين الأجهزة وأول من تبني هذه التكنولوجيا الجامعات الأمريكية خاصة للمؤسسات المتخصصة في الإعلام الآلي وشركة IBM على وجه الخصوص.

2- **الشبكات الإقليمية (ذات الحجم المتوسط) MAN:** هذه الشبكات تأخذ مساحة أكبر من المساحة التي تمتد عليها الشبكة المحلية أي بين مجموعة من البيانات ضمن

<sup>1</sup> - علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق، ص363.

<sup>2</sup> - عيسى قروش، مرجع سابق، ص96-97.

منطقة جغرافية واحدة ومن هذه الشبكة يتم نقل البيانات بالإضافة إلى ملفات الصوت والفيديو.

شبكات MAN الإقليمية صممت لنقل البيانات عبر مناطق جغرافية شاسعة ولكنها ما تزال تقع تحت مسمى (المحلية) وهي تصلح لربط مدينة أو مدينتين متجاورة.

**3- الشبكات الواسعة (العالمية) WAN:** هي الشبكات التي يتم بنائها على مساحات واسعة وتمتد هذه الشبكات بين الدول وأحياناً بين القارات، مثل الشبكة الدولية انترنت، وعند بناء هذه الشبكة يتم استخدام أجهزة مساعدة عدا أجهزة الحاسوب، ونذكر من هذه الأجهزة جهاز router ويستخدم لنقل المعلومات عبر مسافات بعيدة جداً بواسطة الأقمار الصناعية او خطوط الاتصال الأخرى مثل الهاتف والميكرويف وغيرها. ومن أفضل الأمثلة عليها شبكة الانترنت.<sup>1</sup>

### ج- الشبكات الخاصة (الانترانت، الاكسترانت، الانترنت)

#### 1- الانترانت

حسب "قاموس لاروس" تعتبر الانترانت شبكة داخلية في المؤسسات تتيح للأفراد تكنولوجيا تبادل المعلومات بواسطة الانترنت مثل البريد الإلكتروني وصفحات الويب والمؤتمرات المرئية.

فهذا التعريف يرى الانترنت شبكة توجد بداخل المؤسسة هدفها إتاحة تبادل المعلومات بين الأفراد في المؤسسة وذلك بالاعتماد على خدمات الانترنت التي توفرها من خلال صفحة الويب وهذه الشبكة مؤمنة ومحمية.<sup>2</sup>

**أهمية الانترانت:** يمكن تلخيص فوائد الشبكات المحلية الانترنت فيما يلي:

- ❖ مشاركة مصادر الشبكة من طابعات وأجهزة الفاكس والملفات والمجلدات بين كل المستخدمين في الشبكة.
- ❖ كفاءة الاتصال والتنسيق بين مختلف أقسام المؤسسة وفروعها مما يسهل عملية الإدارة والتحكم بكل النشاطات والعمليات داخل المؤسسة وخارجها.
- ❖ الوصول إلى المعلومات المطلوبة بشكل سريع وفعال من قبل كل المستخدمين في المؤسسة.
- ❖ تعتبر الانترنت وسيلة فعالة لإجراء عمليات التدريب ونشر المعرفة والوعي والإرشادات المتعلقة بالعمل والمنتجات في المؤسسة.

<sup>1</sup> - صالح بلخير، الشبكات المحلية: الشبكة المحلية لجامعة مسيلة نموذجاً، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، جوان 2005، ص38-39.

<sup>2</sup> - فاروق حريزي، اثر استخدام الانترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، أطروحة دكتوراه علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعه محمد بوضياف، المسيلة، 2017، ص36

- ❖ تعتبر الانترنت وسيلة اتصال بين الموظفين بمختلف الأقسام وبتكلفة بسيطة جدا مقارنة مع استخدام أجهزة أخرى كالفاكس أو أجهزة التليفون.
  - ❖ تساعد في عمليات المراقبة والتحكم بالأجهزة والموظفين.<sup>1</sup>
- 2- الشبكة الخارجية (الاكسترنات)**

هي شبكة معلوماتية لها في معظم الأحيان طابع تجاري يسمح للمؤسسات بالاتصال فيما بينها وتعد الاكسترنات نتاجا لتزاوج كل من الانترنت والانترانت فهي مجموعة شبكات انترانت ترتبط ببعضها البعض عن طريق الانترنت مع ضمان خصوصية كل شبكة بحيث تمنح أحقية المشاركة والاطلاع على بعض الملفات أو الخدمات لشركاء أعمال المؤسسة من الموردين الموزعين العملاء وغيرهم.<sup>2</sup>

هذه الشبكة غير موجهة للجمهور ومن الناحية العملية تحدد المؤسسة التي تملك هذه شبكة الأفراد الذين يسمح لهم بالدخول إلى الشبكة ونوع الدخول المسموح به.<sup>3</sup>

#### أهميتها:

- ❖ تخفيض التكاليف من خلال ضمان تدفق المعلومات وسرعة نقلها المقدر على توفير المرونة والعمق في عملية التزود .
- ❖ تخفيض تكاليف العمليات الإدارية الدورية (الاعتيادية) بما تحويه من إمكانات كبيرة سواء على المستوى التشغيلي أو على المستوى الاستراتيجي .
- ❖ تحقيق نتائج مالية أفضل للمنشآت عن طريق تخفيض دورة الطلب والتوريد وبما يؤدي إليه ذلك عن تخفيض تكاليف التخزين .
- ❖ تخفيض تكاليف توصيل المعلومات الخاصة بالعمليات التجارية وذلك على اعتبار أن هذا النظام أرخص من وسائل الاتصال الأخرى ذات طابع تقليدي .
- ❖ زيادة فعالية العمليات التشغيلية والصفقات .
- ❖ تخفيض مدة التحصيل وذلك اعتمادا على السرعة في الإدارة ومتابعة شؤون الفواتير.
- ❖ تخصيص وقت الموظفين الإداريين في أشغال ومهام ذات قيمة مضافة أكبر لم تكن في السابق متاحة بسبب ضيق الوقت.<sup>4</sup>

#### 3- الانترنت

تعتبر الانترنت أضخم شبكة معلومات الكترونية في العالم حيث إن كلمة انترنت هي اختصار الكلمة الانجليزية (International Network) ومعناها شبكة المعلومات العالمية التي يتم فيها ربط مجموعة شبكات مع بعضها البعض في العديد من الدول عن طريق

<sup>1</sup> - بن البار موسى، مرجع سابق، ص37

<sup>2</sup> - عيسى قروش، مرجع سابق، ص101

<sup>3</sup> - بن البار موسى، مرجع سابق، ص38

<sup>4</sup> - عيسى قروش، مرجع سابق، ص102.

الهاتف والأقمار الصناعية، ويكون لها القدرة على تبادل المعلومات بينها من خلال أجهزة كمبيوتر مركزية تسمى بأجهزة الخادم التي تستطيع تخزين المعلومات الأساسية فيها والتحكم بالشبكة بصورة عامة كما تسمى أجهزة الكمبيوتر التي يستخدمها الفرد باسم أجهزة المستخدمين (Users).<sup>1</sup>

## خدمات الانترنت :

توفر الانترنت العديد من الخدمات نذكر منها:

### أ- البريد الالكتروني (Electronic Mail):

يعتبر البريد الالكتروني أكثر تطبيقات الانترنت شيوعا حيث انه يحقق وسيلة للاتصال اقل تكلفة من الفاكس وسواء تم إرسال رسالة إلى الولايات المتحدة أو إلى الصين أو إلى أي مستخدم آخر أو عدة آلاف من المستخدمين فلا يدفع المرسل سوى تكلفة ربطه بالشبكة فقط هذا بالإضافة إلى إمكانية إرسال الرسائل في أي وقت في اليوم على مدار 24 ساعة.

وتوفر الانترنت حاليا علاوة على إرسال ملفات النصوص إمكانات إرسال ملفات الصوت والصورة والرسومات مما يسمح للمستخدم في حالة توفر الإمكانيات المادية المطلوبة عرض الرسائل المستخدمة على هيئة وسائط متعددة (Multi Media).

### ب- خدمة بروتوكول نقل الملفات (File Transfer Protocol) FTP :

ويعتبر بروتوكول نقل الملفات احد التطبيقات التي تسمح بنقل الملفات سواء كانت وثائق أو أحاديث إذاعية أو برامج.<sup>2</sup>

فهو يسمح بنقل الملفات بالاتصال المؤقت بين حاسبين يمكننا جلب الملفات وتحويلها من حاسب إلى آخر عبر الشبكة العالمية فهي تعتبر وسيلة لتبادل السريع،<sup>3</sup> ويسمى أيضا البروتوكول نقل اللغات.<sup>4</sup>

### ج- خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية للمعلومات (WWW) :

تسمى كذلك بخدمة الويب (Web)، وهي من أهم خدمات الانترنت ويرجع لها الفضل في انتشارها والإقبال عليها خصوصا من الناحية التجارية فهي تشتمل على حقل واسع من المعلومات المختلفة في شتى الميادين، حيث ارتبط بالخدمة العديد من المؤسسات العلمية والصناعية والحكومية وأيضا مؤسسات تجارية وثقافية وامتدت حتى للأفراد للتعريف

<sup>1</sup> - محمد علي أبو العلا، الإعلام الآلي وتكنولوجيا الاتصال، كلية الآداب، قسم الإعلام، جامعة كفر الشيخ، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2013، ص32-33.

<sup>2</sup> - علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق، ص447.

<sup>3</sup> - عيسى قروش، مرجع سابق، ص98.

<sup>4</sup> - دكتور احمد أنور بدر، مقدمة في تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استرجاع المعلومات، دار الثقافة العلمية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2003، ص94.

بقدراتهم وتخصصاتهم فخدمة (الويب) وسيلة من وسائل الترويج والدعاية والإعلان على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي، هذه الخدمة تتميز بقدرة هائلة في التصفح والإبحار في الانترنت، كونها تشمل على اغلب خدمات الانترنت وتتمتع بواجهة بيانية متعددة الوسائط مدعمة باللون والصورة والصوت مما يجعلها أكثر شعبية من غيرها.<sup>1</sup>

#### د- القوائم البريدية (Mailing Lists):

تمثل القوائم البريدية مجموعات للمناقشة في أحد الموضوعات، وفي حالة طلب المستخدم استقبال هذه المناقشات من خلال البريد الالكتروني عليه إضافة عنوانه إلى المشتركين بالقائمة البريدية، فهناك بعض مجموعات الأخبار التي يمكن تحويلها إلى قوائم بريدية، وبالتالي يمكن لمستخدمي البريد الالكتروني الاطلاع عليها.<sup>2</sup>

#### هـ- خدمة الربط عن بعد:

تمكن مستخدم الشبكة من التنقل عبر مختلف الحواسيب (الشبكات الجزئية المتصلة بالانترنت للحصول على معلومات معينة في مجال محدد (كاستغلال الحواسيب ذات الطراز العالمي في تنفيذ بعض البرامج او القيام بحسابات معقدة يستحال تنفيذها على الحواسيب الشخصية) شريطة معرفة عناوين الدخول إليها وشفرات الاستغلال كما يسمى الربط البعيد<sup>3</sup> (Remote Log) أي إتاحة الفرصة لربط المستخدمين بالمواقع البعيدة.<sup>4</sup>

#### و- مواقع الانترنت:

يعرف موقع الانترنت (Website) بأنه مجموعة من صفحات الانترنت المترابطة ببعضها البعض لعرض موضوع متكامل معين أو لتمثيل أنشطة شركة ومنتجاتها بطريقة تضمن تحقيق أهدافها فهو بمنزلة نافذة تتيح للمؤسسات الموجودة عليها تقديم رسائل إدارية وتسويقية مختلفة عبر الفضاء الافتراضي أو الالكتروني بحيث يستطيع مستخدم الانترنت من خلال هذه الوسائل الحصول على معلومات مجانية أو مدفوعة عن المؤسسة ومنتجاتها أو شرائها عبر هذه النافذة.<sup>5</sup>

وتوجد في العادة ثلاثة أنواع أساسية من المواقع في الانترنت هي: المواقع التجارية، المواقع الخدمية على الخط، المواقع الاشهارية.<sup>6</sup>

1 - خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2010، ص84.

2 - علا عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق، ص448.

3 - احمد أنور بدر ، مرجع سابق، ص94.

4 - عيسى قروش، مرجع سابق، ص99

5 - نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، الرياض، 2004، ص286.

6 - عيسى قروش، مرجع سابق، ص100

## ز- خدمة منتديات النقاش: forums de discussion:

تسمح هذه الخدمة للمشاركين فيها بالتعبير على آرائهم حول موضوع معين يطرح للنقاش ويستخدم البريد الإلكتروني للإدلاء بالآراء وغالباً ما تخضع هذه المجموعات إلى إدارة شخص واحد يعمل على إدارة المناقشات وتوجيهها واستبعاد ما لا يتناسب منها، وتستعمل بعض المؤسسات هذه النوادي لطرح نقاشات خاصة بمنتجاتها لمعرفة ردود فعل المستهلكين.

## ح- خدمة الدردشة (الاتصال المباشر):

وتسمح لنا هذه الخدمة بإمكانية إجراء الحوار المباشر بين أي عدد من الأشخاص حول العالم ويمكن إجراء هذا الحوار إما بالكتابة أو الصوت أو الصورة والصوت معا

## ط- خدمة المجموعات الإخبارية news groupes

تعرف المجموعات الإخبارية بأنها وسيلة للنقاش مع الأشخاص المهتمين بهذا الموضوع بتدعيمه بآرائهم ووجهات نظرهم المختلفة.

تسمح مجموعات الأخبار للمشاركين بها الاطلاع على المناقشات المتعلقة بمختلف الموضوعات التي قد تشمل مثلاً أنواع التطبيقات أو المنتجات أو الموضوعات المتعلقة بالهوايات أو بأحد مجالات الفنون كالسينما أو المسرح ... الخ<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق، ص446

## 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.

وستتناول 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.

#### الفرع الأول: تعريف الخدمة

لقد عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة على أنها "عبارة عن مجموعة الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تكون مرتبطة مع السلعة المباعة".<sup>1</sup>

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".<sup>2</sup>

#### الفرع الثاني: تعريف التأمين

##### 1- التعريف اللغوي للتأمين:

التأمين لغة مشتق من كلمة الأمن، والأمن مصدر الفعل الثلاثي أَمَنَّ على وزن فَعَلَ، ويعنى بكلمة الأمن طمأنينة النفس وزوال الخوف.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - حميد عبد النبي الطائي، وبشير العلاق، تسويق الخدمات، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن 1996، ص26.  
<sup>2</sup> - 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، ص49.  
<sup>3</sup> - جديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، 1993، الطبعة الثانية، ص10.

## 2- التعريف الاصطلاحي للتأمين:

تعددت التعريفات الفقهية للتأمين واختلفت فيما بينها، فقد عرفه الفقيه الفرنسي بلانيول (Planiol) أنه "عقد يتعهد بمقتضاه شخص يسمى المؤمن (L'assureur) بأن يعرض 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".<sup>1</sup>

كما عرف أيضا بأنه: "عملية بمقتضاها يحصل احد 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"<sup>2</sup>

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 مبلغا 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".<sup>3</sup>

### الفرع الثالث : 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 وفقا للشروط المتفق عليها في العقد.<sup>4</sup>

**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.<sup>5</sup>

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

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

3 - جديدي معراج، مرجع سابق، ص12.

4 - حوشين ابتسام، تسويق منتجات التأمين مطبوعة جامعية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية والتسيير، جامعة لونيبي علي، البليدة، 2019-2020، ص19.

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

## الفرع الرابع : 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 العلاقة التعاقدية بين العميل طالب التأمين والشركة لتشمل طرف اخر 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 عاما 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.
- ❖ إن الطلب على خدمة التأمين مرتبط بالوعي الثقافي للمجتمع، وكذلك طبيعته من حيث اختلاف طبقاته في الدولة الواحدة.<sup>1</sup>

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.

<sup>1</sup> - 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، ص20.

- ❖ منتجات توابك التكنولوجيا: بمعنى أن هناك بعض المنتجات يمكن أن يشتريها طالب التأمين من خلال المواقع الالكترونية دون أي زيارة تذكر لشركات التأمين.<sup>1</sup>
- ❖ كما تعد الخدمة التأمينية غير جذابة لأن منافعتها ترتبط بالحوادث المؤسفة والكوارث التي يتعرض لها الأفراد.<sup>2</sup>

### الفرع الخامس: 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 سن 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.<sup>3</sup>

#### I- منتجات التأمين على الأشخاص:

##### 1- تعريف 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 تأمينًا تعويضيًا، أي لا يحكمه مبدأ التعويض، كما أن محله هو الشخص المؤمن عليه وليس ماله (ممتلكاته).

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.<sup>4</sup>

##### 2- أنواع منتجات التأمين على الأشخاص:

لقد قسم المشرع الجزائري التأمينات على الأشخاص إلى:

- ❖ أولاً: التأمينات على الحياة.
- ❖ ثانياً: التأمينات على الإصابات.

<sup>1</sup> - مؤسسة النقد العربي السعودي المعهد المالي ، مدخل إلى أساسيات التأمين ، الرياض، السعودية، 2016، ص167-168.

<sup>2</sup> - سالم محمد عبود، فائزة عيد الكريم، أثر إستراتيجية التسويق الإلكتروني في نشاط التأمين في العراق، دراسة تطبيقية في شركة التأمين الوطنية محلية، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 27، ص16.

<sup>3</sup> - الأمر: 07-95، الجريدة الرسمية العدد: 13، الصادر بتاريخ: 8 مارس 1995، ص12

<sup>4</sup> - حدباوي 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 ، ص35.

## أولاً: التأمين على الحياة

يشمل كافة التأمينات المتعلقة بوفاة أو حياة الشخص نفسه أو الاثنين معا (مختلط)،<sup>1</sup> 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 مبلغاً 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:<sup>2</sup>

أ- **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 ودوري<sup>3</sup> أي انه عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن مقابل أقساط بان يدفع مبلغ تأمين معين عند وفاه المؤمن له للمستفيد سواء كان ذلك دفعه واحدة أو في شكل إيراد دوري وله ثلاث صور:

❖ **التأمين العمري:** وقد عرفته المادة: 69 من قانون التأمينات بـ "يمكن لكلا الزوجين اكتتاب تأمين متبادل بواسطة نفس العقد الواحد"<sup>4</sup>، 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 حياً ويلجأ إلى هذه الصورة من صور التأمين من يريد أن يكفل بعد موته لشخص عزيز عنده مبلغاً من المال يستعين به على شؤون حياته ويقصد هذا الشخص بالذات دون غيره.<sup>5</sup>

❖ **التأمين المؤقت:** وهو تأمين على حياة شخص خلال مدة معينة تتحدد في العقد (5سنوات 10سنوات 20 سنة..) ويكون هذا النوع من التأمينات في النشاطات أو المهن التي تتصف بالخطورة أو درجة الخطورة فيها كبيرة جداً كالعامل في الملاحة الجوية أو البحرية أو المفاعل النووية.<sup>6</sup>

1 - أسماء حدباوي، مرجع سابق، ص36.

2 - مريم عمارة، مدخل الدراسة القانونية للتأمين في الجزائر، دار بلقيس للنشر، الجزائر، 2004، ص160.

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

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

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

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

ب- **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.<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup>

وله مجموعة من الصور :

❖ **تأمين رأس المال المؤجل:** وقد عرفه قانون التأمينات بأنه " عقد احتياطي يكتتب 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 المکتتب بدفع الأقساط حسب جدول استحقاق متفق عليه".<sup>3</sup>

❖ **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.<sup>4</sup>

❖ **ضمان التأمين الأول:** وقد عرفه قانون التأمينات بـ: " أن ضمان التأمين الأول يشترط باسترجاع مبلغ الأقساط المدفوعة المرتبطة بالتأمين في حالة الحياة إذا توفي المؤمن له قبل الأجل المحدد في العقد لدفع المبالغ المؤمن عليها، ويكتتب ضمان التأمين الأول مقابل قسط خاص يدرج في القسم الرئيسي"،<sup>5</sup> ويسمى أيضا التأمين المضاد.<sup>6</sup>

ج- **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 انه مرتفع مقارنة بأقساط باقي أنواع تأمين الحياة السابقة الذكر،<sup>7</sup> بمعنى أن المؤمن في التأمين المختلط يضمن في حالتي البقاء والوفاة.<sup>8</sup>

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

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

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

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

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

6 - لعميد نور الهدى، مرجع سابق، ص27.

7 - لعميد نور الهدى، مرجع سابق، ص28.

8 - أبو الفضل هاني، مرجع سابق، ص45.

د- **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.<sup>1</sup>

ه- **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 العلاقة التعاقدية كالتأمين الذي يقوم به الشخص على حياته لصالح زوجته وأولاده، فإذا توفي المؤمن له دون تعيين المستفيد دخل مبلغ التأمين في الشركة.<sup>2</sup>

## ثانيا: التأمين على الإصابات

وهو نوعان:

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

❖ **التأمين من المرض:** وهو عقد يلتزم بموجبه المؤمن في مقابل الأقساط أن يدفع مبلغا معيناً دفعة واحدة أو على شكل أقساط، إلى المؤمن له الذي يتعرض إلى خطر المرض أثناء مدة التأمين وان يرد له مصروفات العلاج والأدوية، والخطر المؤمن منه قد يشمل جميع الأمراض وقد يقتصر على العمليات الجراحية.<sup>3</sup>

## منتجات التأمين على الأضرار:

### 1- 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.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - لعميد نور الهدى، مرجع سابق، ص28

<sup>2</sup> - مريم عمارة، مرجع سابق، ص164

<sup>3</sup> - لعميد نور الهدى، مرجع سابق، ص28

<sup>4</sup> - صندرة لعور، التأمين على أخطار المؤسسة، دراسة حالة تأمين خسائر الاستغلال، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية لم تذكر، ص42

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.<sup>1</sup>

## 2- أنواع منتجات التأمين على الأضرار :

لقد قسم المشرع الجزائري تأمينات الأضرار إلى قسمين:

**أولاً : تأمين الممتلكات والأشياء**

**ثانياً : 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.<sup>2</sup>

ويطلق على تأمينات الممتلكات والأشياء التأمينات المباشرة.<sup>3</sup>

### 1-2- أنواع تأمينات الممتلكات والأشياء:

تأمين الممتلكات والأشياء له أنواع مختلفة نذكر منها:

**أ- تأمين الحريق والأخطار اللاحقة (المتحلفة):** يعتبر من أهم أنواع تأمينات الممتلكات والأشياء ويعرف على أنه "عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يعرض المؤمن له عن الأضرار التي تلحق أشياء المؤمن له بسبب الحريق،<sup>4</sup> 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 المصانع وعلى المحاصيل الزراعية.... وغيرها،<sup>5</sup> إلا أنه يوجد في الحوادث الأخرى ما يؤدي إلى اشتعال النار وقيام الحريق مثال ذلك حوادث الصواعق والبراكين والانفجارات والثورات.<sup>6</sup>

**ب- التأمين من هلاك الحيوان والأخطار المناخية:** يعرف التأمين الفلاحي على أنه "وسيلة تهدف إلى تقليل الخسائر جراء تعرض القطاع الزراعي لعناصر المخاطرة

<sup>1</sup> - 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

<sup>2</sup> - طارق قندوز، مدخل أجهزة الإشراف والرقابة، دار حامد للنشر والتوزيع، الجزائر، ص150.

<sup>3</sup> - لعميد نور الهدى، مرجع سابق، ص29.

<sup>4</sup> - أحمد فؤاد الأنصاري، التأمين من الحريق، بدون ذكر سنة النشر، مصر، ص26.

<sup>5</sup> - حمزة احمد ممدوح، تأمين الحريق والحوادث المتحلفة، مصر، 1993، ص7.

<sup>6</sup> - صندرة لعور، مرجع سابق، ص83.

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"<sup>1</sup>. ويستفيد الفلاح من خلال عقد التأمين من تغطية المؤمن لفقدان الحيوانات الناتج عن حالة الموت طبيعية أو عن حوادث أو أمراض،<sup>2</sup>

**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"<sup>3</sup>.

وهذا ما نص عليه المشرع الجزائري إذ نجد: "يضمن المؤمن التبعات المالية المترتبة على المسؤولية المدنية للمؤمن له بسبب الأضرار اللاحقة بالغير"<sup>4</sup>، والضرر الذي يصيب الذمة المالية للمؤمن له يكون غير مباشر بمعنى انه يجب أن يكون هناك أولا ضرر يصيب شخصا من الغير سواء في جسده أو في ماله وهذا الضرر هو الذي يتحمله المؤمن له بطريقة غير مباشرة بنتائج 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 التعويض.<sup>5</sup>

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 المضرور.<sup>6</sup>

وقد يطلق عليها اسم أخطار الذمة المالية.<sup>7</sup>

1 - غفصي توفيق، مرجع سابق، ص45.  
2 - المادة: 52، مرجع سابق، ص11.  
3 - محمد كامل مرسي، شرح القانون المدني العقود المسماة عقود التأمين، الجزء الثالث، المطبعة العالمية، القاهرة، 1992، ص325.  
4 - المادة: 56 من الأمر: 07-95، مرجع سابق، ص11 .  
5 - لعميد نور الهدى، مرجع سابق، ص31.  
6 - غفصي توفيق، مرجع سابق، ص47.  
7 - يحيى فطيمة، دور هيئات الأشراف 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 باستعمال تكنولوجيا المعلومات

في عصر الانترنت أصبح كل شيء يتميز بالتغير السريع إن لم نقل المفاجئ، وأصبح ما هو صالح 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.

### الفرع الأول: 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 تنتظر إلى الخدمة التي تقدمها من زاوية المنافع والإشباع الذي يتوقع أن يحصل عليه الزبون جراء شرائه لخدمة معينة فشركة التأمين تبيع المنافع التي تضمن للزبون الأمان.<sup>1</sup>

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 التأمين تعديل الأسعار مثلاً أو فصل أضرار معينة... الخ
- 2- إصدار وثائق تأمين جديدة تسعى شركات التأمين لعرض استمرارها وتطويرها إلى إصدار وثائق جديدة تتلائم مع حاجات ومتطلبات الأفراد (المستفيدون والمرقبون) وبما يتلائم والتطورات الحاصلة في المجتمع.<sup>2</sup>

كما نعني به تقديم خدمات تأمينية جديدة أو تحسين وتطوير المنتجات التأمينية الحالية.<sup>3</sup>

كما يكون هذا عن طريق:

<sup>1</sup> - حوشين ابتسام، مرجع سابق، ص19.  
<sup>2</sup> - شيخ كريمة، ابتكار المنتجات التأمينية ودوره في ترقية شركات التأمين بالمغرب العربي، حالة سوق التأمين الجزائر تونس المغرب، مجلة الابتكار والتسويق، العدد الأول، ص291.  
<sup>3</sup> - حدباوي أسماء، مرجع سابق، ص134.

\*تصميم منتجات تركز 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.

\*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.

## الفرع الثاني : 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:<sup>1</sup>

### أولاً: وضع نظام لقيادة الجودة

يسعى نظام قيادة الجودة إلى تحقيق أهداف والتمثلة 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 اجل استغلال الفرص المتاحة لمواجهة التهديدات التي تفرضها هذه التغيرات وبالتالي وضع إستراتيجية 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 وفقاً 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 حملاتها الاشهارية.

<sup>1</sup> - 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، ص92.

❖ 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 الاتصال والتمويل والتخطيط ولذلك فان تنفيذ سياسة الجودة يسمح بتحقيق النموذج الأعمال والأهداف المتعلقة برضا العملاء.

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 شكاوي 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 اجل التعرف على درجة رضا العملاء وفعالية العمليات الخاصة بالتحسين المستمر ولاستعمال الفرص المتاحة لتحسين العرض والتنظيم.<sup>1</sup>

### ثانيا: 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 شكاوي العملاء.

❖ أداء الخدمة بطريقة صحيحة.

❖ العمل على استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات.

❖ وضع الإرشادات اللازمة للتعامل مع شكاوي العملاء.

❖ تنمية وتطوير ثقافة التنظيمية لدعم الجودة.

❖ استخدام التكنولوجيا المتطورة من اجل تبسيط عمليات تقديم الخدمة وتطويرها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - وليد برغوني، مرجع سابق، ص93.

<sup>2</sup> - رفاش سميرة، مرجع سابق، ص122

## الفرع الثالث: 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 أو أفول)، 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.<sup>1</sup>
- ❖ تحقيق التميز والتفرد من خلال احتواء الخدمات المقدمة على الكثير من التصميمات الجديدة مما يحقق جودة خدمات الشركة قياساً بخدمات الشركات الأخرى.<sup>2</sup>
- ❖ توسيع حجم الأعمال في شركات التأمين واختصار العمل بأقل خطوات ممكنة.<sup>3</sup>
- ❖ تلبية حاجات المستهلك وما يتناسب مع خصائصه عاداته تقاليده دينه وثقافته.<sup>4</sup>
- ❖ 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 الالكترونية (المطورة)

### الفرع الأول: مفهوم المنتجات التأمينية الالكترونية

تعريف التأمين الالكتروني: "هو تقديم التغطيات التأمينية وما يتعلق بها من عرض، تفاوض، تعاقد عبر الانترنت، كذلك يكون الدفع وتوصيل وثائق التأمين وعمليات تسويق المطالبات يكون من خلال الانترنت".<sup>5</sup>

كما يعرف بأنه: "استعمال شبكة الانترنت وتقنيات المعلومات ذات العلاقة في إنتاج وتوزيع المنتجات والخدمات التأمينية".<sup>6</sup>

### الفرع الثاني: أنواع المنتجات التأمينية الالكترونية (المطورة)

يجب على شركات التأمين عند إقبالها على استخدام شبكة الانترنت أن يكون الدافع هو تحقيق ميزة تنافسية عن طريق تقوية قدراتها وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها للعميل

1 - شيخ كريمة، مرجع سابق، ص296.

2 - حمادوش سميرة، تقرورت محمد، مرجع سابق، ص55

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

4 - شيخ كريمة، مرجع سابق، ص300.

5 - اريك شميدت، مرجع سابق، ص3.

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

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،<sup>1</sup> 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).<sup>2</sup>
- 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،<sup>3</sup> 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 كليا أو جزئيا لتكوين محفظة تأمينية تدفع منها التعويضات عند وقوع الضرر المؤمن ضده.<sup>4</sup>
- 3- **في مصر:** أصدرت الهيئة المصرية للرقابة على التأمين القرار رقم: 113 لسنة 2005 بشأن ميكنة نظام الاكتتاب في تأمين السيارات الإجباري من المسؤولية المدنية الناشئة عن حوادث السيارات من خلال شبكة الانترنت حيث يتم إصدار وثائق تأمين السيارات الإجباري من خلال بوابة الكترونية.<sup>5</sup>
- 4- **وفي الأردن:** تبني الاتحاد الأردني للتأمين مشروع إصدار وثائق التأمين الكترونيا، وقد بدأ بإصدار وثائق التأمين الإلزامي على المركبات الكترونيا، وهذا وقد أطلقت شركة الشرق العربي للتأمين خدمة التأمين الالكتروني في المملكة لتمكين عملائها من التعامل مع كافة عقود التأمين باستخدام شبكة الانترنت.<sup>6</sup>
- 5- **في الجزائر:** نجد أن شركات التأمين قد استخدمت تكنولوجيا المعلومات لتطوير خدماتها على سبيل المثال نذكر:

---

1 - شيخ كريمة، مرجع سابق، ص298  
2 - عمر موساوي، مصعب بالي، الصناعة التأمينية الواقع العملي وأفاق التطوير تجارب الدول، الملتقى الدولي السابع، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 03-04 ديسمبر 2012، ص15.  
3 - عمر موساوي، مصعب بالي، مرجع سابق، ص16.  
4 - شيخ كريمة، مرجع سابق، ص298.  
5 - عبد احمد أبو بكر، عبد الرحيم فؤاد فارس، مرجع سابق، ص59.  
6 - حمادوش سميرة، تقرورت محمد، مرجع سابق، ص62.

❖ **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 العلاقة 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.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: ميزات استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل التأميني

إن استخدام تكنولوجيات 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.<sup>2</sup>

❖ 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.

<sup>1</sup> - محمد بن جاب الله، أثر تكنولوجيا المعلومات على تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر، حالة بطاقة الشفاء في التأمينات الاجتماعية، مقالة منشورة على الانترنت، كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية والتسيير جامعة عمار تليجي، الأغواط، ص102.

<sup>2</sup> - سالم محمد عبود، وفائزة عبد الكريم، مرجع سابق، ص36-37.

- ❖ الحصول على معرفة خارجية من خبراء كأساتذة جامعيين محترفين في مجال عملها لحل بعض المشاكل.
- ❖ الاطلاع الدائم على سوق العمالة.
- ❖ اختيار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها مما يفيدها 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 اجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة.<sup>1</sup>
- ❖ 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.<sup>2</sup>
- ❖ اتجاه الأسواق نحو التحرر، والضغط التنافسية تحت شركات التأمين على زيادة الكفاءة.
- ❖ استكمال التطور في الدول النامية يحتاج إلى التغيير إلى العمليات الالكترونية على أساس الانترنت في العمليات المتنازل عنها وفي قبول عمليات إعادة التأمين.
- ❖ إن أي تصور لسياسة التجارة الالكترونية يحتاج إلى مكاتب خلفية لتكنولوجيا المعلومات حتى يتم التواصل مع المواقع عبر شبكة الانترنت.<sup>3</sup>
- ❖ 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.<sup>4</sup>
- ❖ كما أنها وسيلة للتواصل الفعال مع المسيرين والموظفين خاصة مع جائحة كوفيد 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.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> - إبراهيم بختي، محاضرات في مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، دفعة 2004-2005، ص48-49.

<sup>2</sup> - كمال عبده علي الفقيه، مرجع سابق، ص10.

<sup>3</sup> - 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.

<sup>4</sup> - اريك شميدت، مرجع سابق، ص7.

<sup>5</sup> - دارون اسيمو غلو، عالم ما بعد كوفيد، مجلة التمويل والتنمية، صندوق النقد الدولي، مارس 2021، ص8.

## الفرع الرابع: عوائق استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل التأميني

- ❖ إن هذه المواقع تفتقد للاحترازية الذي تتمتع به المواقع العالمية، وينقصها تطوير الكوادر البشرية في حقل المعرفة التقنية ومتطلبات استراتيجيات إدارة مشاريع المعلوماتية.<sup>1</sup>
- ❖ ضرورة وجود بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والسعي المستمر لتحديثها، من أجل مواكبة التطورات المتسارعة في هذا المجال.<sup>2</sup>
- ❖ 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 الأجهزة ووسائل التخزين ويرتبط بهذا المفهوم امن البرامج والتطبيقات،<sup>3</sup> ورغم زيادة القرصنة والتطفل والاقترام 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.<sup>4</sup>
- ❖ 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.<sup>5</sup>
- ❖ 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.<sup>6</sup>
- ❖ إن التجارة الالكترونية تصلح لبيع وشراء بعض منتجات التأمين وليس عقود التأمين ، لأن عقد التأمين ينظم بمبادرة من طرفين ولا يباع أو يشتري من طرف واحد.<sup>7</sup>
- ❖ ينبغي على شركات التأمين وضع برامج وآليات مناسبة لرفع مستوى الوعي والإرشاد لدى العملاء الحاليين والمستقبليين بضرورة التوجه إلى التجارة الالكترونية واستخدام تكنولوجيا المعلومات.<sup>8</sup>
- ❖ وجود قوانين وأنظمة وتعليمات لا تساعد على إدخال برامج التجارة الالكترونية في مختلف القطاعات لا سيما قطاعات التأمين في بعض البلدان.<sup>9</sup>

1 - الاقتصاد الرقمي، مرجع سابق، ص143.

2 - 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.

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

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

5 - اريك شميدت، مرجع سابق، ص10.

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

7 - سالم محمد عبود، فائزة عبد الكريم، مرجع سابق، ص14.

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

9 - سالم محمد عبود، فائزة عبد الكريم، مرجع سابق، ص42.

## خلاصة الفصل الأول:

لا شك أن العالم اليوم يشهد ثورة تفجر معلوماتي هائلة، أحدثت تغييرات 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 والزابون 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 الانترنت مما نتج عنه ظهور منتجات تأمينية حديثة إلكترونية يتم بيعها وتداولها بين المؤمن والمؤمن لهم عن طريق شبكات الانترنت، مختزلة بذلك الكثير من الجهد والوقت الضائع لكنها رغم هاته الايجابيات التي تقدمها لا تخلو من سلبيات تتعرض لها هاته المنتجات المطورة الشركات المصدرة لها والزابائن على حد سواء.

# الفصل

## الثاني

دراسة تطبيقية حالة شركة

الجزائرية للتأمينات SAA

وكالة المسيلة

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حالة الشركة الجزائرية للتأمينات SAA

قسمنا الفصل إلى ثلاث مباحث، حيث تناولنا في المبحث الأول التعريف بالشركة الوطنية للتأمينات SAA عموماً ووكالة المسيلة خصوصاً، إذ تعتبر الشركة الوطنية للتأمين SAA من أهم شركات التأمين في الجزائر وأقدمها فهي تستحوذ على نسبة كبيرة من سوق التأمين في الجزائر وهي من الشركات الرائدة في هذا المجال وقد عرفت الشركة عدة تغيرات وتحولات مست بهيكلها التنظيمي ومختلف شبكاتها ووكالاتها من أجل رفع قدرتها على المنافسة وفرض مكانتها في سوق التأمينات الوطنية والعربية والإفريقية مسايرة لأغلب التحولات التي مست النظام المالي والمؤسسي في الجزائر عموماً وفي شركات التأمين خاصة

وتطرقنا في المبحث الثاني إلى واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوكالة فبعد الدراسة النظرية لأثر تكنولوجيا المعلومات على المؤسسات بصفة عامة، سنحاول في الجانب التطبيقي هذا دراسة واقع تكنولوجيا المعلومات في الشركة الوطنية للتأمينات SAA، حيث أخذنا وكالة المسيلة كميدان لإجراء هذه الدراسة وبحثنا عن مدى استخدامها للحواسيب الحديثة والهواتف المحمولة والشاشات اللمسية وغيرها من التكنولوجيات.

وصولاً إلى المبحث الأخير حيث درسنا فيه مختلف نشاطات وكالة المسيلة واستخدامها لتكنولوجيا المعلومات الأمر الذي أدى بالشركة إلى تطوير وتحسين منتجاتها مما يساهم في زيادة قدرتها على الاستحواذ على السوق وتحقيق مراتب متقدمة في مختلف أنواع وفروع التأمينات المتداولة في السوق الجزائرية.

## المبحث الأول: دراسة حالة 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 التربص 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 للإطارات ذات الكفاءة في مجال التأمينات.

بدأت المؤسسة نشاطها ابتداء من سنة 1964 بواسطة مؤطرين مصريين و عمال جزائريين إلا أنه بعد ذلك و تحديدا 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 التعليمية 95-07 حول التأمينات التي منحت الوسطاء الخواص الحرية لمزاولة نشاط التأمين، بالإضافة إلى إجراءات تنظيمية المتعلقة بالسلع و النقل والمسؤولية المدنية وأيضا التأمين المتعلق بقطاع البناء.

#### ثانيا: طبيعة نشاط SAA :

الشركة الوطنية للتأمين مؤسسة اقتصادية و مالية غايتها إرضاء حاجيات ورغبات المؤمن له أو المستفيد بطريقة مباشرة و تعويض 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 70-80 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.

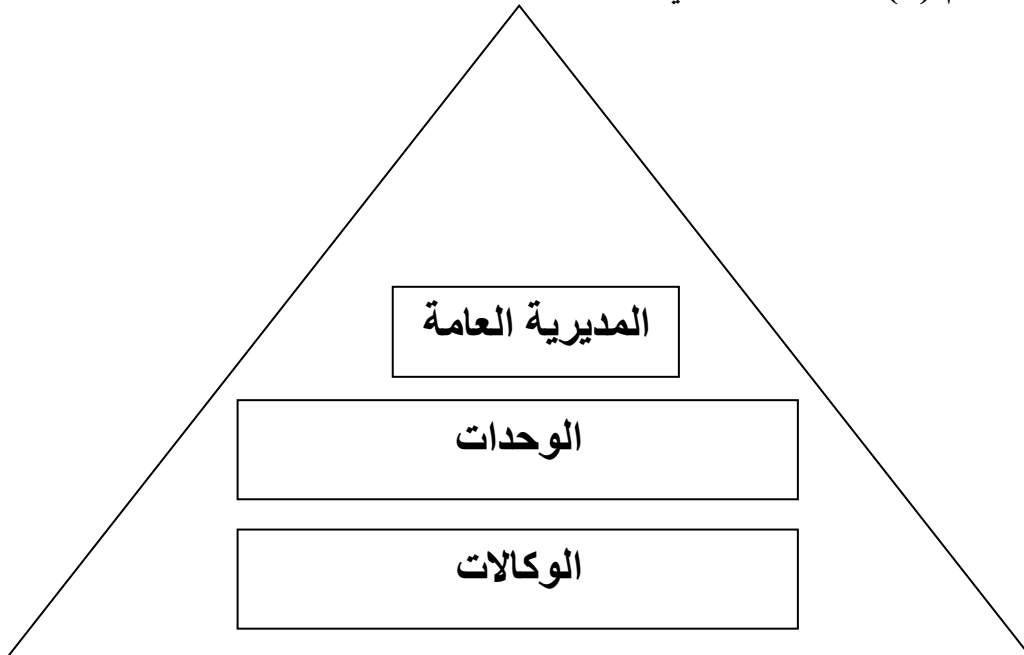
- الأضرار التي تصيب السيارات أضرار الاصطدام، انكسار الزجاج، السرقة، الحريق، الدفاع والمتابعة.

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 تموينها بوسائل العمل، وأخيرا نجد الوكالات وهي منتشرة عبر كامل التراب الوطني للاقتراب أكثر من الزبائن، وهذا يتضح لنا من خلال الشكل الموالي:

### الشكل رقم (5): 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 82-85 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 الإدارة العامة: مديرية المحاسبة والعناية.
- ❖ الإدارة العامة التقنية: مديرية المنازعات والتنظيم.

ويساعده 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 المديريات 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 المديريات التالية:

❖ مديرية الموارد البشرية والتكوين

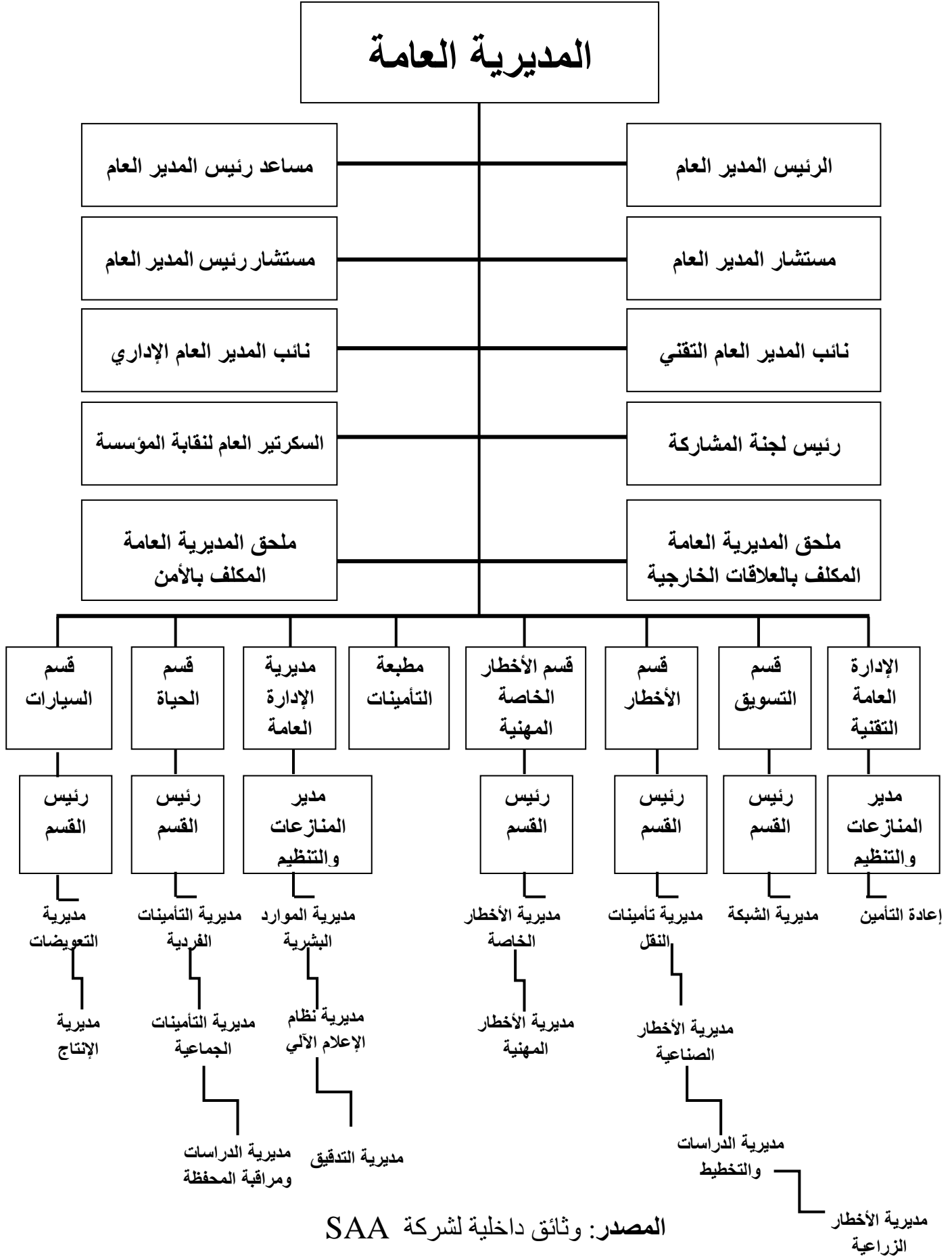
❖ مديرية الوسائل والممتلكات

❖ مديرية المالية والمحاسبة.

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

وهذا يتضح لنا من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (6) الهيكل التنظيمي الشامل والمفصل على المستوى المركزي



رابعاً: نشاطها أو مهامها: وتتمثل مهامها الرئيسية في:

- إبرام عقود التأمين بشتى أنواعها و البعض 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

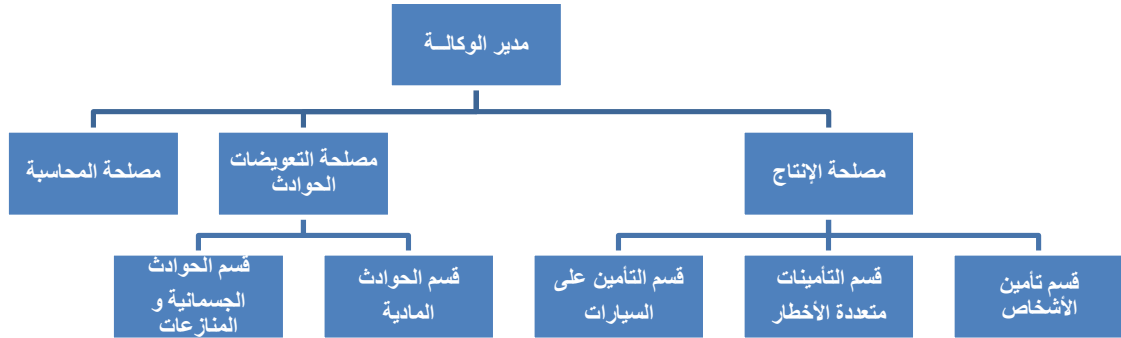
أولاً: التعريف بالوكالة

هي وكالة مباشرة تابعة للشركة الوطنية للتأمين رمزها: 2855 مؤسسة تلعب دورها في التأمينات المباشرة مع الزبائن, انطلاقاً مما يطلبونه وبناءاً على الخدمات المتوفرة على مستواها, وحسب الأخطار التي يتعرضون لها. وتضم الوكالة 18 عاملاً:

- ❖ مدير الوكالة .
- ❖ نائب المدير.
- ❖ المحاسب.
- ❖ الموظفين 15

وعندنا زيارتنا لهذه الوكالة توجهنا إلى مصالح ومكاتب هذه الشركة بحيث تضم 03 مصالح: مصلحة الإنتاج، مصلحة التعويضات، مصلحة المحاسبة

### الشكل (07): مصالح وكالة SAA المسيلة



المصدر: وثائق داخلية لشركة SAA

## ثانياً: 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 جسمني مميت, سواء كان المصاب هو المؤمن بعينه أو كان هو المتسبب فيه وقد يتعدى التعويض للأشخاص آخرين, 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: واقع تكنولوجيا المعلومات في وكالة SAA بالمسيلة

كغيرها من وكالات SAA على المستوى الجهوي والوطني عرفت وكالة المسيلة جملة من الإصلاحات مست هيكلة الشركة وهياكلها المادية والبشرية بهدف عصنة هذا القطاع الحساس والهام وتفعيل دوره بشكل كبير، وقد قمنا بزيارة الى وكالة المسيلة بتاريخ: 16 جوان 2021 وقد استقبلنا السيد المدير ورحب بنا وقمنا بإجراء حوار متمثل في أسئلة متنوعة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل هاته الوكالة بالإضافة الى ما لاحظناه داخل الوكالة من استخدام هاته الوسائل وصلنا إلى جملة من النتائج نلخصها في المطالب التالية:

### المطلب الأول: الحواسيب والصحيفة المضيفة

#### أولاً: الحواسيب

فقد استخدمت الشركة (وكالة المسيلة) تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الحواسيب منذ سنة 2004 بالإضافة إلى شبكة انترانت داخلية بين مختلف مصالح الوكالة لنقل المعلومات داخلها دون عناء تنقل الموظفين واستخدام الإعلام الآلي في الكتابة والطباعة عكس ما كان سابقا متمثلا في الكتابة باليد مما سهل العمل كثيرا، أيضا هنالك برامج خاصة بالشركة مثل برنامج خاص بقسم المحاسبة لحساب أجور المستخدمين والعمال وبرنامج لتسجيل المؤمن لهم وتأمينهم حسب الطلب، واستخدام الهاتف والفاكس والكمبيوتر والشاشات اللمسية والبريد الإلكتروني في الإعلام والتوثيق والتكوين والتسيير والعمل والاتصال.

ومن أجل تسريع وتيرة الأنظمة قامت بتوقيع اتفاقيات وشراكات مع شركات محلية وعالمية . وقامت الشركة بعملية ضخمة لتحديث وعصنة الهياكل والإدارات من أجل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على نطاق واسع في فروعها وقامت كذلك بتحديث شعارها لمواكبة التحديثات التي تقوم بها وكذلك وقعت اتفاق شراكة لترقية محطات الدفع الإلكتروني مع البنك الوطني الجزائري BNA حيث يمكن للزبائن دفع أقساط التأمين الخاصة بهم باستخدام البطاقات المصرفية ودخلت حيز التنفيذ في 62 وكالة من شأنها توفير الوقت والمال.

#### ثانياً: الصحيفة المضيفة

وهو نموذج قديم كانت تستخدمه الشركة لإعلام الموظفين تسجل فيها معلومات قصيرة وتوضع في بهو استقبال الشركة تم استبداله في الوقت الحالي بشاشة عرض كبيرة رقمية مهمتها عرض اغلب المنشورات والإعلانات بالإضافة إلى جهاز بصمة الحضور والخروج للموظفين أثناء الدوام.

## المطلب الثاني: البرمجيات ورقمنة الخدمات

### أولاً: البرامج والبرمجيات

تستعمل الشركة عدة برامج في مختلف أعمالها ومهام موظفيها مثل:

برنامج حساب أجور المستخدمين وبرنامج حساب المبيعات وبرنامج حساب التعويضات، ونجد أيضاً:

- ❖ برنامج تصميم المنتج بمساعدة الحاسب (CAD) والذي يستخدم في تصميم المنتج حتى لو كان أعضاء الفريق موزعين عبر دول مختلفة فإنهم يستطيعون البقاء على اتصال.
- ❖ برنامج الاختبار التسويقي المحاكي للواقع (STM) ويعد هذا الاختبار احد أهم تطورات اختبار المنتج التسويقي والذي يزيد من فرص نجاحه وهذا في ظل استخدام نماذج رياضية في البرنامج .
- ❖ برامج نظم المعلومات الجغرافية التي تساعد على دراسة وتحديد موقع اختيار المنتج الجديد.
- ❖ برامج إشراك المستهلك في تصميم المنتج وعرضه واختباره وتسويقه عن طريق صبر الآراء.

### ثانياً: رقمنة الخدمات

بإطلاق عملية البيع الإلكتروني والخبرة عن بعد بإضافة إلى تأمين تكافل، من أجل تحسين الخدمات وتنويع المنتجات والتمكن من لعب دورها الكامل كمستثمر مؤسساتي في خدمة الاقتصاد الوطني مما أدى إلى تطور أعمال الشركة وهذا نظراً لأن الشركة بذلت جهوداً معتبرة وباشرت نشاطات على مختلف المستويات الإستراتيجية منها تنويع حافظتها وتعزيز نظامها المعلوماتي مع اللجوء لتكنولوجيات الإعلام والاتصال والاستعانة بمصادر خارجية في تسيير نشاطات الدعم وتنمين الرأسمال البشري وعصرنة أنظمة التسيير والإعلام والخدمات الموجهة للزبائن مع العمل على ضمان تسوية كل ملفات تعويض الأضرار في أحسن وأقرب الآجال (زيادة في التعويضات)

مساهمة الشركة في مواجهة تداعيات أزمة كوفيد 19 من خلال تقديم امتيازات وتخفيضات في أقساط التأمين على السيارات لموظفي قطاع الصحة سواء العام أو الخاص والهبة التضامنية (معدات طبية وموارد صيدلانية...) المقدمة لأغلب المناطق المتضررة كما قامت الشركة بالتمديد التلقائي والضمني لفترات تغطية كل العقود المنتهية الصلاحية خلال تلك الفترة عن طريق الشبكة وعن بعد دون حضور المعني.

إن اقتناء هذه الوسائل والبرامج الحديثة قد ساعد المؤسسة والزبون في التقدم والتطور وتحسين العلاقة والسهولة في التعامل مما أدى إلى زيادة عدد المؤمن لهم وزيادة الطلب على منتجات الشركة وبالتالي زيادة مداخيلها.

## المطلب الثالث: الشبكات

### أولاً: الانترنت

عرفت هذه الوكالة تحسينات وتطويرات عديدة لأنها تحتوي عددا هاما المصالح، هذا ما أضفى عليها شكل من أشكال العصرية فمباشرة التعامل مع الزبائن وطالبي الحقوق بالإضافة إلى تعاملات الموظفين مع بعضهم تستدعي السرعة والدقة، لذا يوجد عدد من أجهزة الكمبيوتر تساعد على مختلف الأعمال اليومية مرتبطة بشبكة الانترنت الداخلية ويعتبر كومبيوتر المدير بمثابة الخادم حيث انه يتوجب تشغيله ليتم تشغيل بقية الأجهزة المرتبطة به بواسطة برنامج خاص ولكل موظف رقم سري للدخول الخاص به، وأخذت الشركة في تطبيق نمط التكنولوجيا الجديدة.

### ثانياً: البريد الالكتروني

وتستخدمه فروع الشركة للتواصل مع المديرات الجهوية والرئيسية عن طريق شبكة الانترنت. وتسهر هذه الأخيرة وتحرص على المراقبة المستمرة لعمل الوكالة وكل الظروف المتعلقة بها سواء كان من مراقبة انضباط الموظفين إلى مراقبة العمل ومراقبة العتاد وأجهزة الكمبيوتر من إصلاح وصيانة والتجديد المستمر لبرامج النظام ( System d'Exploitation ) صيانة الشبكة (Réseau) وتحديث برامج مكافحة الفيروسات ( Anti Virus ) .

وتحرص الشركة على تأهيل وتكوين العنصر البشري من خلال التكوين والتدريب والدورات المتواصلة على فنون الإدارة وأساليبها واستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة، وإطلاق برنامج إعادة التأمين الأمثل للشركاء.

### ثالثاً: الموقع الالكتروني للشركة

لقد تم استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال وضع موقع شركة SAA على الانترنت وتطويره وتحسينه بشكل مستمر حيث نجد معلومات عن الشركة مثل عنوانا القطعة 234 حي الأعمال باب الزوار الجزائر العاصمة ورقم الهاتف: 021225000 وموقع الشركة على الشبكة [/https://www.saa.dz](https://www.saa.dz) وأرقام مختلف الوكالات وكما نجد أيضا:

❖ خدمة الزبائن والاتصال المباشر بالشركة.

- ❖ مواقع الوكالات الجهوية ووكالاتها الولائية وفروع الشركة.
- ❖ مختلف خدمات شركة SAA.
- ❖ أرقام وإحصائيات عديدة للاطلاع.
- ❖ إطلاق شبكة تحدي للوصول إلى القمة.
- ❖ إنشاء لائحة تهدف إلى مكافئة البنوك الأكثر مبيعا في قناة التأمين المصرفي.

التسويق المضمون لحزم أخطار السيارات والأخطار المختلفة.

#### رابعاً: الهاتف المحمول

تستخدمه الشركة من خلال برنامج تنبيه المؤسسة وتنبيه المؤمن لهم عبر رسائل SMS بالإضافة إلى خدمة مساعدة (dépannage) متوفرة عبر معظم وكالات SAA فعند حدوث عطل يرسل المؤمن له رسالة أو يقوم باتصال فتقوم الشركة بإرسال شاحنة لجر سيارته وتوصيله إلى المكان الذي يريده.

في عام 2014، دخلت شركات التأمين العاملة في الجزائر مرحلة مبكرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات. متحررة بالتأكيد من "عصر الفاكس" المستخدم في الإدارة الداخلية، ولكنها تبقى متأخرة فيما يتعلق بخدمات القيمة المضافة فيم يخص العلاقة المباشرة مع العملاء. في هذا العام تم إطلاق تدفق عالي للمحمول إذ يعتبر دعوة للحاق بالتطور واستدراك التأخر في هذا المجال، ولتحسين الأداء فان استخدام هذه التكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية فتح الطريق تدريجيا أمام جميع شركات التأمين العاملة في الجزائر، وأصبح لديها نسبيا، نظم المعلومات تصل جميع الوكالات المحلية مما يضمن زيادة الإنتاجية والإنترنت الذي يضمن التنسيق وتنظيم العمل الأمثل في كل شركة.

وينعكس هذا بطريقة غير مباشرة إيجابا على العميل. العديد من شركات التأمين أيضا لديها حضور أدائي على شبكة الإنترنت. ومع ذلك، فإن معظمها من دون خدمات القيمة المضافة، بالمعنى الدقيق للكلمة، للعميل. والجميع لديه مشروع في الأعمال: الاقتباسات والاشتراك عبر الإنترنت، الدفع الإلكتروني، وتطبيقات المحمول، الخ وهذا علامة لبداية اتخاذ وعي مديري الشركات حول مساهمة تقنيات جديدة لتحسين النظام التنظيمي الداخلي وأثره على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

ولأن مساهمتها لا يمكن إنكارها في قطاع تنافسي للغاية أو كلمة الابتكار المنطقي في التكيف مع عروض لاحتياجات العملاء، وأكثر تطلبا، بما في ذلك العادات الاستهلاكية تطورت مع تطور التكنولوجيا الجديدة المعلومات والاتصالات. شركات التأمين تقر بالإجماع أنهم اتهموا بتأخير كبير في إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إستراتيجية التمايز العالمية.

حتى لو كان لا يزال غير واسع الانتشار في العالم، وزيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصالات في القطاع في بعض مناطق العالم.

كما أحدث ظهور الهواتف المحمولة الذكية ثورة حقيقية في مجال الاتصالات والتطبيقات الالكترونية المختلفة حيث أتاح هذا الجهاز لمستخدميه القدرة على الولوج السريع إلى شبكة الانترنت والتواصل مع الآخرين واختصار المسافات بينهم والاستثمار الجيد للوقت وتم استخدام تلك التكنولوجيا في التسويق في عدد كبير من دول العالم المتقدم ما فتح المجال لظهور خدمات جديدة لقد وجدت الهواتف المتنقلة استخدامات ومفاهيم جديدة ومتعددة وتشمل تطبيقات الهواتف المتنقلة من ضمن ما تشمل:

- ❖ التسويق بواسطة الهواتف المتنقلة (M-marketing)
- ❖ التجارة باستخدام الهواتف المتنقلة (M-Commerce)
- ❖ الخدمات البنكية المتنقلة (M-Banking)
- ❖ الدفع بواسطة الهواتف المتنقلة (M- Payment)
- ❖ الألعاب أو التسلية (M-Gaming)
- ❖ البريد الالكتروني.

لقد أتاح استخدام الهاتف المحمول أيضا فرصا لاستهداف العملاء بطرق أكثر سرعة وكفاءة فهو يساعد على المؤسسات في وضع الرسائل التسويقية في شكل (SMS) على نحو أكثر فعالية للوصول إلى العملاء المرغوب فيهم بأقل التكاليف هذا كله بالإضافة إلى استخدامه الأساسي كوسيلة فعالة للاتصالات .

#### خامسا: تكنولوجيا التيليتيكس والفيديوتكس

إن التيليتيكس هو نظام إعلامي وتجاري يتم بواسطته بث المعلومات بشكل صفحات الكترونية مكتوبة ورسومات بيانية مختلفة باستخدام القنوات التلفزيونية، ويعتمد نظام تيليتيكس على عرض صفحات المعلومات بشكل متكرر بحيث يستطيع المستهلك أن يختار من بينها الصفحات التي تهمة ويجب أن ينتظر المستخدم لعدة ثوان وأحيانا لعدة دقائق قبل أن يتم نقل الصفحة التي يبحث عنها في جهاز استقباله ولجعل هذا الوقت مقبولا فإن عدد الصفحات التي يتم عرضها يكون محدودا ولا يتجاوز عدة مئات من الصفحات وهكذا فإن إمكانية عرض معلومات تفصيلية يكون غير ممكنا في هذا النظام مثل ما يحدث في نظام الفيديوتكس.

أما الفيديوتكس فهو عبارة عن وسيلة تفاعلية تتيح استرجاع المعلومات بشكل فوري للمستخدمين وتعمل تكنولوجيا الفيديوتكس على تحويل جهاز الاستقبال التلفزيوني إلى أداة فعالة لنقل المعلومات من خلال الربط بالحاسب الالكتروني عن طريق خطوط الهاتف أو الكابل ثنائي الاتجاه ويستطيع المستخدم من هذه الخدمة إن يتصل بحاسب الكتروني مركزي

من أجل الحصول على معلومات عامة أو معلومات متخصصة كذلك تستخدم في إدارة الأعمال البنكية وخدمات الشراء ودفع الفواتير.

### سادسا: تكنولوجيا الفاكس

عرفته وكالة المسيلة منذ سنين وكان وسيلة سريعة ومسهلة للعمل في تلك الفترة، لنقل صورة الأوراق إلى جهات متعددة مع بقاء الأصول لدى الجهة المرسله وذلك بواسطة خطوط الهاتف العادية وتعمل أجهزة الفاكس الكترونيا للإرسال والاستقبال مع الأجهزة المماثلة شريطة أن يتم اتصال هاتفي بين طرفي الاتصال قبل إرسال صور الرسائل، ويتكون جهاز الفاكس من: جهاز بسيط جهاز وسيط جهاز استقبال، ومن أهم مزايا استخدام الفاكس ما يلي :

- ❖ السرعة في نقل المعلومات إلى مسافات بعيدة جدا
- ❖ المحافظة على أصول الوثائق
- ❖ هناك نوع من هذه الأداة يرتبط بالحاسب الآلي ويمكنه نقل النصوص المكتوبة أو الأشكال المرسومة بعد تحويلها إلى رموز خاصة بلغة الحاسب الآلي بواسطة جهاز قارئ ملحق وبهذا يمكن التحكم الآلي في عمليات إرسال واستقبال الصور بالعكس.
- ❖ انجاز الأعمال بسرعة عن طريق وصول صور طبق الأصل للأوراق.
- ❖ إرسال مختلف أنواع الأوراق سواء كانت مطبوعة بالآلة الكاتبة أو مكتوبة بخط اليد أو كانت رسومات هندسية أو جداول أو صور .
- ❖ إمكانية الاستقبال التلقائي لصور الأوراق دون مساعدة الموظف .
- ❖ إمكانية ربط جهازين ببعض لدى منظمين أو منشأتين بغرض الحفاظ على امن وسلامة المعلومات السرية بينهما .
- ❖ إتاحة الفرصة على نطاق واسع للاطلاع على المعلومات في شكل صورة طبق الأصل بين العديد من المنظمات الحكومية والمنشآت الاقتصادية.

### سابعا: تكنولوجيا الألياف الضوئية

تعد الألياف الضوئية أحد الوسائط التي تساعد على تقديم مجال واسع من الاتصالات داخل مكاتب الوكالة ومصالحها المختلفة، وهي عبارة عن قوائم زجاجية رقيقة للغاية تشبه خيوط العنكبوت وتسمح بمرور أشعة الليزر خلالها، تستخدم الألياف الضوئية في الاتصالات الهاتفية من خلال مد كابلات هذه الألياف في خطوط تحت الأرض، كما تستخدم في الاتصال بين نقطتين بحيث تنقل كميات ضخمة جدا من المحادثات الهاتفية. كذلك يمكن استخدام الألياف الضوئية كقنوات لنقل الإشارة التلفزيونية عبر الأقمار الصناعية.

وتتيح الألياف الضوئية حلولاً للكثير من المشكلات الناجمة عن استخدام الاتصال السلكي والكابلات المركزية والميكروويف ونظم الاتصال التي تشع بالهوائيات، كما توفر الألياف الضوئية العزل الكهربائي من نقطة إلى أخرى فهي محصنة ضد تفريغ البرق وضد التداخل الكهرومغناطيسي والكهروستاتيكي كما أنها غير معرضة للتشويش وتوفر قدراً عالياً من الأمان عند استخدامها وتعتمزم الوكالة تعميم هاته الخدمة على كل فروعها إذ تقتصر حالياً على المدن الكبرى فقط.

### ثامناً: تكنولوجيا الاتصال الكابلي

يعد الكابل احد الوسائط التي تستخدم في عملية نقل الوسائط الصوتية والمرئية والنصوص وهو احد أشكال الاتصال السلكي

تطورت تكنولوجيا الكابل بشكل كبير وكسرت حاجز العزلة وأصبحت توفر عشرات القنوات التلفزيونية وتتيح الاتصال في اتجاهين عن طريق الرابط بالحاسبات الالكترونية ومن أهم استخدامات الاتصال الكابلي ما يلي :

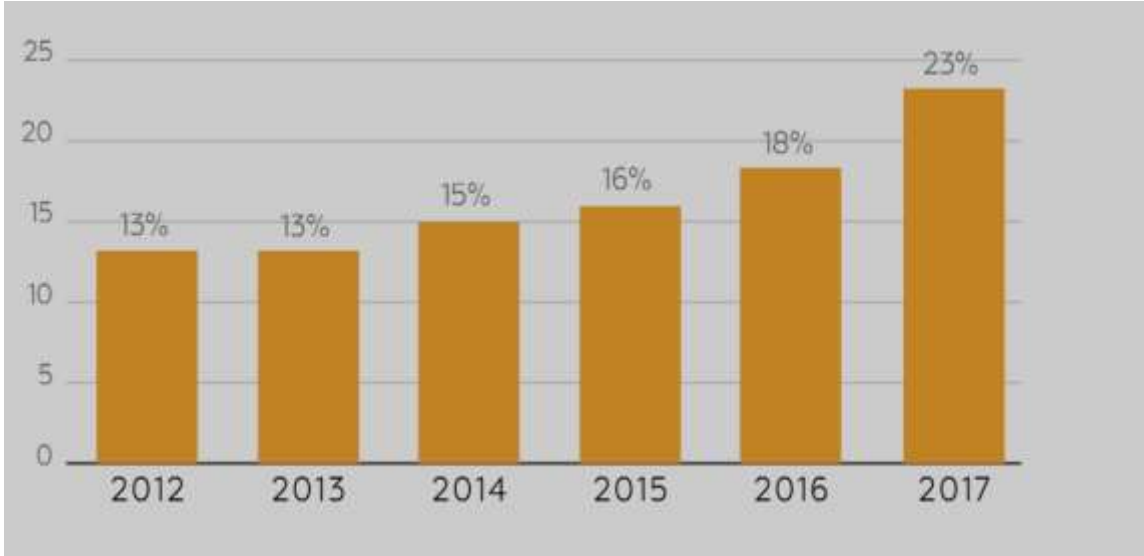
- ❖ إمكانية تزويد الحاسب الالكتروني بالبيانات التي يحتاج إليها المشتركون في أي وقت.
- ❖ إمداد المشتركين بتنوع شاسع من الخدمات البرمجية من خلال عشرات القنوات التلفزيونية واضحة الإرسال.
- ❖ تحقيق التعليم الذاتي بكفاءة.
- ❖ استطلاع آراء الجمهور بشكل فوري نحو قضايا مختلفة من خلال الاتصال ثنائي التفاعل .
- ❖ إمكانية تقديم خدمات برمجية تتناسب وظروف الجماعات المستهدفة وإتاحة خدمات من المنزل .
- ❖ توفير إرسال واضح لجميع القنوات التي تستخدم الموجات الكهرومغناطيسية.

وتعتزم الشركة توسيع استخدامه على كامل فروعها الوطنية والجهوية.

### المطلب الرابع: الكوادر البشرية المؤهلة

لمسايرة تطور تكنولوجيات المعلومات في الشركة كان لابد على الشركة تكوين العنصر البشري وتأهيله لمواكبة هذا التطور وهذا ما يظهره الشكل الموالي :

## الشكل (08) : نسب التأطير في شركة SAA



المصدر: وثائق داخلية لشركة SAA

## الشكل (09) : تكوين العنصر البشري في شركة SAA 2017



المصدر: وثائق داخلية لشركة SAA

زاد اهتمام الشركة بتكوين وتأهيل العنصر البشري المواكب للتطورات الحاصلة في عالم تكنولوجيات المعلومات فوجد الشركة زادت من عدد الأفراد المكونين مع مرور السنوات فوجدتها انتقلت من تكوين ما نسبته 13 % سنة 2012 إلى 16 % من مجموع الكوادر سنة 2015 لتصل إلى نسبة 23 % سنة 2017 وهذا من خلال إجراء عدد من التكوينات المتخصصة المساهمة لهذه التطورات فوجد مثلا في سنة 2017 قد أجرت الشركة 186 تكوينا خاصا بأصحاب الشهادات و314 تكوينا تأهليا بالإضافة إلى 36 دورة متخصصة.

## المبحث الثالث: تحليل واقع الشركة الوطنية للتأمينات SAA

بعد هذه المراحل التي قطعتها شركة SAA في تحديث وتطوير تكنولوجيا المعلومات داخل هياكلها الأمر الذي انعكس على منتجاتها وحصتها السوقية ورقم أعمالها وهذا ما سندرسه خلال هذا المبحث.

### المطلب الأول: رقم الأعمال

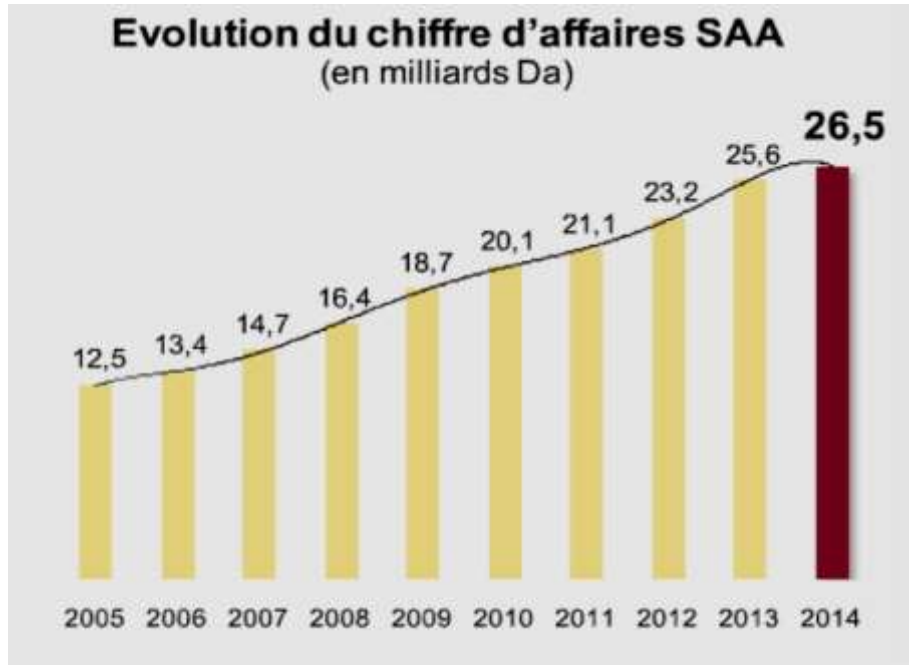
لإدراك التطور الحاصل في الشركة بفضل انتهاجها لسياسات تنموية واستخدامها لتكنولوجيا المعلومات نقوم بالدراسة التحليلية لأرقام أعمال الشركة خلال السنوات الأخيرة الموضحة فيما يلي:

#### جدول رقم (02): رقم أعمال شركة SAA

السنوات	2015	2016	2017	2018	2019	2020
رقم أعمال شركة Saa الوحدة مليار دج	/	28.875	26.527	27.7	29.2	/

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على تقارير مديرية التأمينات (وزارة المالية).

#### الشكل (10) : رقم أعمال الشركة الوطنية للتأمين SAA



المصدر : وثائق داخلية لشركة SAA

حسب ما جاء في التقرير السنوي للشركة لسنة 2014 فإن هذه الأخيرة حققت رقم أعمال في تأمين الأضرار قيمته 26.5 مليار دينار بتطور قيمته 864 مليون دينار +3.38% مقارنة مع سنة 2013، وذلك بفضل توقيع حوالي 68000 اتفاقية لتحتمل بذلك المركز الأول في تأمين الأخطار.

الفروع الأخرى ما عدا السيارات سجلت نمو قيمته 5.8 مليار دينار +13.2%

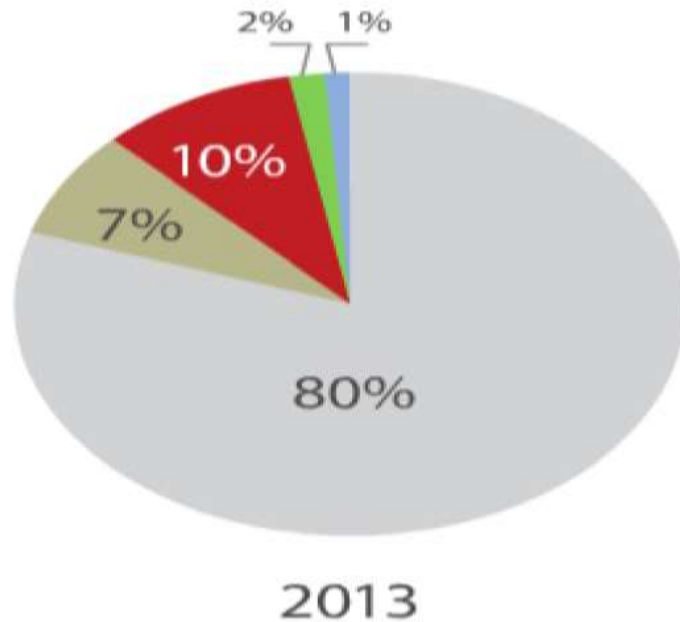
أما حجم الإنتاج في تأمين الأشخاص حساب (SAPS) فقد خص برقم أعمال قيمته 118.88 مليون دينار أي 93% من الأهداف السنوية لسنة 2014.

رقم الأعمال: باستثناء فرع التأمينات الفلاحية فقد ساهمت كل الفروع التأمينية الأخرى في استقرار رقم أعمال الشركة، كما نلاحظ أن هناك انخفاضا ملموسا لرقم الأعمال لسنة 2018 مقارنة لسنة 2019 وارتفاع مبلغ أقساط التأمين غير المحصلة نتيجة آثار الركود المالي والاقتصادي لتداعيات الأزمة الصحية.

### المطلب الثاني: بنية رقم الأعمال

في سياق تعريف المحفظة بالنسبة لسنة 2013، مخاطر العمل، الخواص و المهنيين استفادوا من بقطتين على حساب فرع السيارات حيث انتقلت الحصة من 80% إلى 70%.

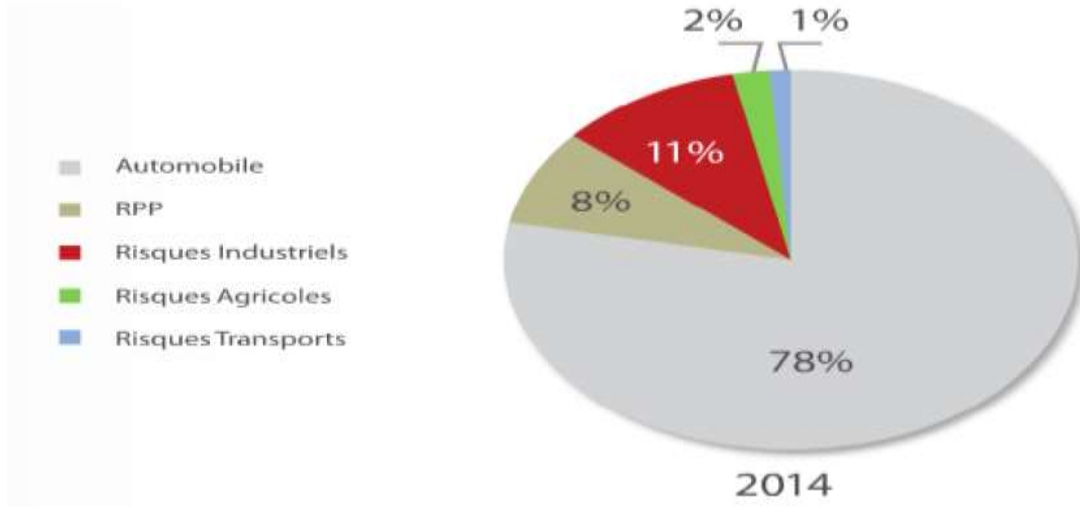
### الشكل (11): بنية رقم الأعمال لسنة 2013



المصدر: وثائق داخلية لشركة SAA

ارتفاع رقم أعمال الشركة في الأخطار غير السيارات +13% مماثل لمعدل السوق في سنة 2014.

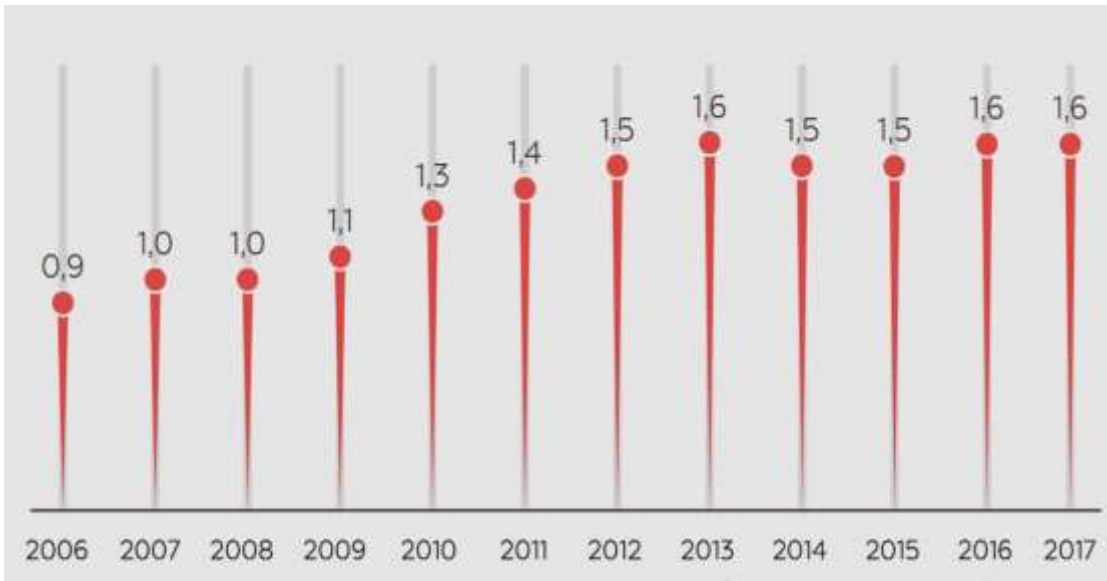
الشكل (12): بنية رقم الأعمال لسنة 2014



المصدر : وثائق داخلية لشركة SAA

المطلب الثالث: منتجات شركة SAA

الشكل (13): تطور منتجات شركة SAA



المصدر : وثائق داخلية لشركة SAA

نلاحظ من خلال الشكل زيادة منتجات الشركة عبر السنوات بشكل مستمر وقد بلغت أقصى قيمة لها سنة 2013 وبلغت 1.6 مليار دج وهذا نتيجة لاستخدام تكنولوجيات المعلومات وتطوير وتحسين المنتجات داخل الشركة بفضل السياسة المنتهجة من قبل إدارة الشركة في تطوير إنتاجها والاستحواذ على السوق الوطني والاتجاه إلى المنافسة في الأسواق العربية والإفريقية.

## المطلب الرابع: الشركة الوطنية SAA في السوق الوطني

الجدول رقم (03): تطور منتجات التأمين SAA حسب الفروع الوحدة: مليون دج

السنوات	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
فروع التأمينات	العنايات	النسبة	العنايات	النسبة	العنايات	النسبة	العنايات
تأمين ضد العوارض	1250	1037	1475	1462	1499	1596	1694
محل تطور تأمين ضد العوارض	-	%17-	%42	%0.80-	%3	%6	%6
تأمين ضد المرض	228	304	647	457	480	579	156
محل تطور تأمين ضد المرض	-	%33	%1	%29-	%5	%21	%73-
تأمين على الحياة	2584	2275	2303	2360	3163	3974	5414
محل تطور تأمين على الحياة	-	%12-	%1	%2	%34	%26	%36
تأمين السفر والمساعدة	889	1562	1666	2211	2690	2819	2961
محل تطور تأمين السفر والمساعدة	-	%82	%7	%33	%22	%5	%5-
الاقتياط الجماعي	2117	2315	2075	2011	2223	2270	3210
محل تطور الاقتياط الجماعي	-	%9	%10-	%3-	%11	%2	%41
محل تطور الرسيمة	-	-	-	27	19	-	-
محل تطور الرسيمة	-	-	-	-	%0	-	-
مجموع سوق تأمينات الأشخاص	7043	7499	8168	8527	10075	11240	13434
محل تطور سوق تأمينات الأشخاص	-	%6	%9	%4	%18	%12	%20

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على تقارير مديرية التأمينات (وزارة المالية).

كما يبدو من خلال الجدول رقم 03 أن إنتاج تأمينات الأشخاص حسب الفروع عرف تطورا ملحوظ خلال سنوات فترة الدراسة، حيث وصلت نسبة الزيادة بين سنة

2011-2017 حوالي 69%، وهذا شيء مشجع ويعد بتطور مستقبلي في هذا النوع من التأمينات، ويرجع هذا التطور أساسا إلى متغير الطلب الذي كان السبب الرئيسي في هذه الزيادة نظرا لقرارات الدولة المتتالية بزيادة الأجور وصرفيها بأثر رجعي، مما أدى إلى زيادة الطلب في هذه الفترة، ومن ثم زيادة رقم أعمال شركات التأمينات على أشخاص.

كما نلاحظ من خلال الجدول رقم 03 أن من أهم فروع التأمين على الأشخاص هما فرعين، فرع التأمين على الحياة حيث ساهم بنسبة 40% سنة 2017 وفرع التأمين الاحتياطي الجماعي ساهم بنسبة 24%، فهما يستحوذان على 60% من إنتاج التأمين على الأشخاص.

أما إنتاج فرع التأمين السفر والمساعدة وفرع التأمين ضد الحوادث فنلاحظ أن هما في تطور مستمر من سنة 2011 إلى سنة 2017، حيث بلغ فرع تأمين السفر والمساعدة 3210 مليون دج في سنة 2017، أما فرع التأمين ضد الحوادث فقد بلغ سنة 2017 1694 مليون دج، أما بالنسبة لفرع التأمين ضد المرض فنلاحظ زيادة في إنتاج هذا الفرع حيث بلغ 647 مليون دج في سنة 2013، لكنه انخفض في سنة 2014 حيث بلغ 480 مليون دج، لكنه عرف زيادة في السنوات الموالية لفترة الدراسة.

كما لاحظنا من خلال الجدول رقم 03 أن فرع التأمين الرسملة كان منعدم خلال فترة الدراسة باستثناء 2014 و2015.

ولكن إذا قمنا بمقارنة التأمين التجاري على الأشخاص مع التأمين الإجباري، نجد الفرق شاسعا، فمثلا: أقساط التأمينات على الأشخاص المحققة من قبل شركات التأمين لسنة 2013 بلغت 8.168 مليون دج، في حين بلغت الاشتراكات المحصلة من قبل صناديق الضمان الاجتماعي 465.395 مليون دج، وهذا ما يعطي تمثيلا بنسبة 1.66% بين التأمين التجاري والتأمين الإجباري، حيث يمثل هذا الأخير، في نفس السنة، نسبة 98.36% من مجموع التأمينات على أشخاص، التجارية والإجبارية.

الجدول رقم (04): تطور رقم أعمال فروع تأمينات الأضرار في الجزائر خلال الفترة (2011-2017) الوحدة: مليار دج.

السنوات	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
فروع تأمينات الأضرار	النسبة المبلغ	النسبة المبلغ	النسبة المبلغ	النسبة المبلغ	النسبة المبلغ	النسبة المبلغ	النسبة المبلغ
تأمين السيارات	43.958	53.118	61.073	65.360	66.841	65.185	65.047
معدل تطور تأمين السيارات	-	21%	15%	7%	2%	-2%	0%
تأمين الممتلكات	29.215	32.559	37.030	42.850	42.723	44.242	47.584
معدل تطور تأمين الممتلكات	-	11%	14%	16%	0%	4%	8%
تأمين النقل	5.679	5.262	5.749	6.406	5.652	6.614	5.840
معدل تطور تأمين النقل	-	-7%	9%	11%	-12%	17%	-12%
تأمين الفلاحي	1.047	1.398	1.758	2.052	2.591	2.256	1.628
معدل تطور تأمين الفلاحي	-	34%	26%	17%	26%	0%	-28%
تأمين القرض والكفالة	0.014	0.003	0.04	0.033	0.003	0.05	15.250
معدل تطور تأمين القرض والكفالة	-	-	0.04	0.033	0%	0.05	15.250
مجموع سوق تأمين الأضرار	79.913	92340	105.614	116.671	117.810	118.347	135.349
معدل تطور السوق	-	16%	15%	7%	2%	-2%	0%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على تقارير مديرية التأمينات (وزارة المالية).

من خلال جدول رقم 04 نلاحظ أن إنتاج سوق التأمينات على الأضرار يستحوذ على جزء كبير منه يتمثل في فرعين كبيرين هما فرع تأمين السيارات وفرع تأمين ممتلكات فهما يستحوذان على ما يفوق 80% من مجموع إنتاج التأمين على الأضرار وهذا راجع للطبيعة الإجبارية لهذين النوعين من التأمينات، وطول فترة الدراسة ظل سوق التأمين على الأضرار ممول من قبل الأقساط الناجمة عن فرع السيارات، فهو يمثل 90% من إنتاج سوق التأمين على الأضرار في سنة 2017 وعليه فقد حقق هذا الفرع زيادة قدرت بـ 21 مليار دج من سنة 2011 إلى سنة 2017 وترجع هذه زيادة إلى تطور حظيرة السيارات في الجزائر. أما إنتاج فرع التأمين على النقل فنلاحظ أنه بلغ 6.40 مليار دج سنة 2014، لكنه انخفض في سنة 2015 وهذا راجع إلى انخفاض ضمان النقل البحري والجوي لكنه عرف زيادة في 2016 مقارنة بسنة 2017.

أما التأمين الفلاحي فشهد نمو مستمرا ابتداء من سنة 2011 إلى غاية 2015، حيث بلغت أكبر إنتاج 2.6 مليار دج سنة 2015، قبل أن يبدأ في تراجع في سنتين الموالتين، ليسجل قيمة 1.62 مليار دج سنة 2017، فيما يخص تأمين القرض والكفالة شهد تطورا بلغ 0.05 مليار دج سنة 2017 وذلك بفضل قروض الصادرات وقروض العقارية.

#### دراسة الحصة السوقية

بعد الدراسة السابقة لآبد من دراسة الحصة السوقية لشركة saa بصورة عامة والحصص السوقية لبعض فروع التأمينات الخاصة داخلها.

#### الجدول (05): حصة SAA في سوق التأمين

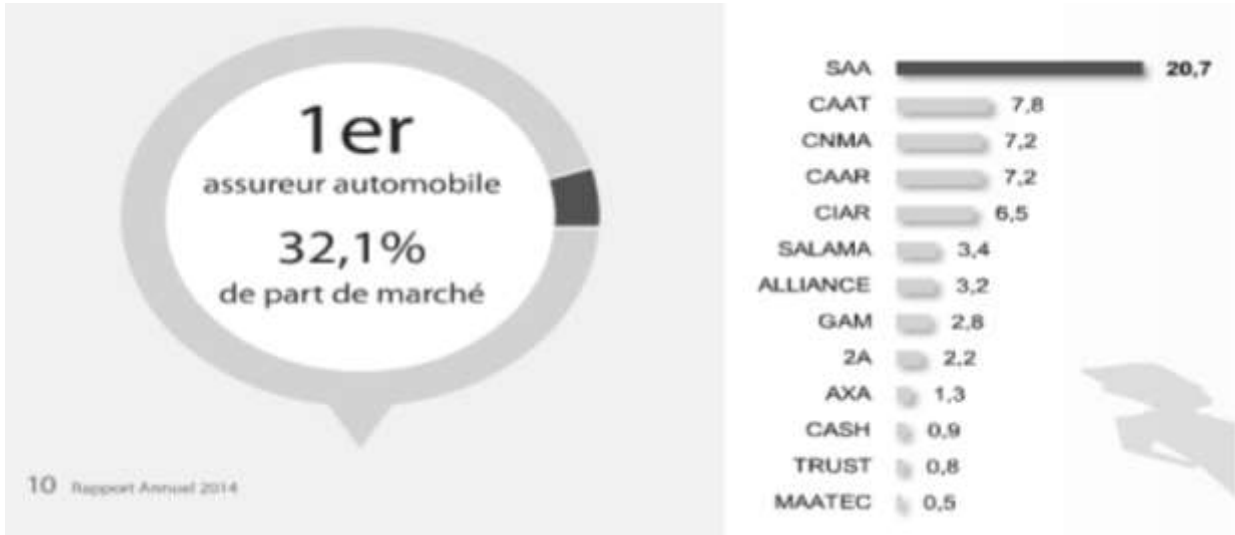
En milliards Da	TOTAL MARCHÉ			SAA			Parts de marché SAA		
	2013	2014	-/+	2013	2014	-/+	2013	2014	-/+
Automobile	60.3	64.5	+6.9%	20.5	20.7	%+1	34%	32%	points 2 -
IRD	35.4	40.4	+14.0%	4.3	5.0	+14%	12%	12%	-
Transport	6.2	6.7	+79%	0.3	0.3	%+3	5%	5%	-
Agricole	2.8	3.4	+20.0%	0.4	0.5	+23%	16%	16%	-
Crédit/Cautiion	0.9	1.0	+11.6%	0.0	0.0	0%	0%	0%	-
TOTAL	106	116	+9.7%	25.6	26.5	%+3	24%	23%	-5.6%
Total hors automobile	45	51	+13.5%	5.1	5.8	+13%	11%	11%	+0.6%

المصدر : وثائق داخلية لشركة SAA

في ظل نمو ضئيل للسوق سنة 2014 فإن الشركة الوطنية SAA حافظت على حصصها في السوق واحتلت المرتبة الأولى في التأمين حيث تشغل أعلى ترتيب في أحسن رقم لفرع التأمينات.

1- المرتبة الأولى في تأمين السيارات بنسبة 32.1% من حصة السوق.

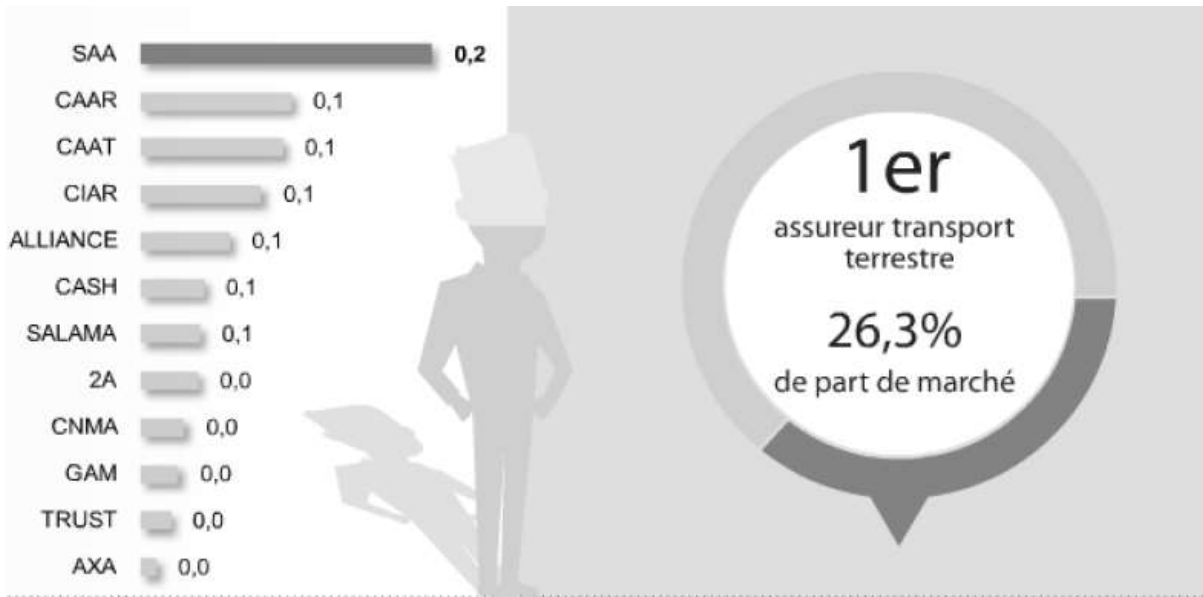
الشكل (14): مركز SAA في تأمين السيارات



المصدر : وثائق داخلية لشركة SAA

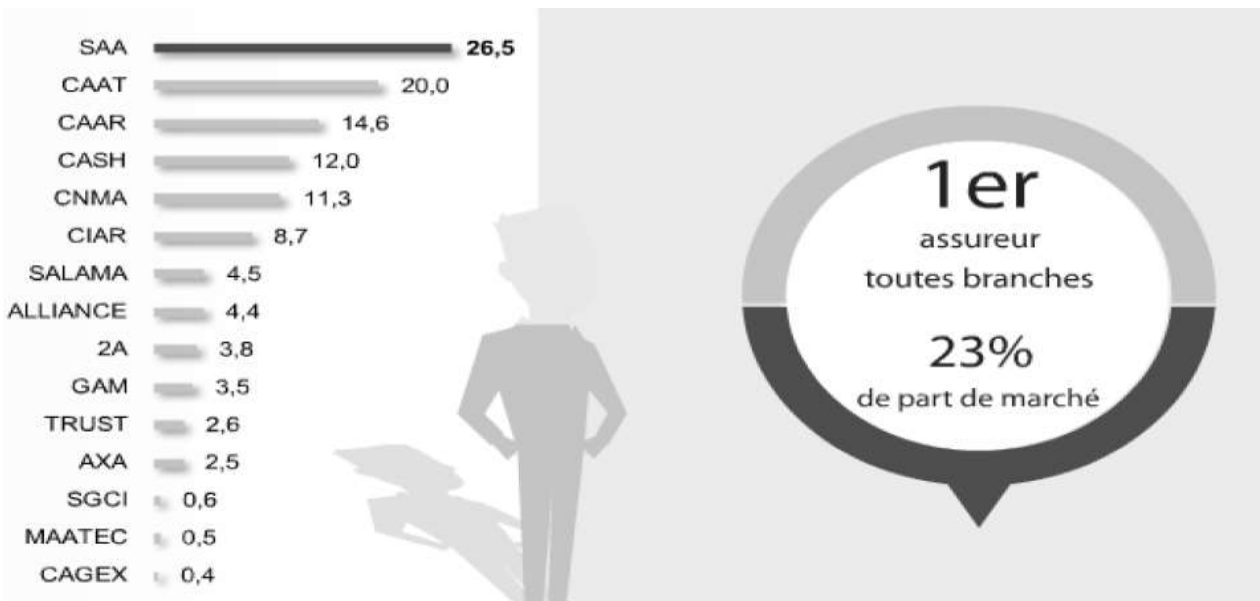
والآن وبعد تخفيف إجراءات الحجر الصحي وإلغائها في ولايات من الوطن إضافة إلى صدور قانون المالية 2021 الذي تضمن في أحكامه إلغاء المادة 84 من قانون المالية لسنة 2020 فيما يتعلق بالرسم على السيارات والآليات المتحركة أدى إلى ارتفاع محسوس لأقساط التأمين على السيارات بالنسبة لشهري جانفي وفيفري 2021 في انتظار عودة نشاط وكلاء السيارات ومصانع تركيب السيارات، لتسجل الشركة ارتفاعا بمعدل 5% من الأقساط المحصلة عليها في مجال التأمين على السيارات خلال هذه الفترة، وقد قامت الشركة سابقا بإبرام عقود تأمين معها قبل أن يتوقف الإنتاج بها مما أثر مباشرة على رقم أعمالها مما أدى إلى فقدانها حوالي 12% من رقم أعمالها حتى نهاية 2021 وتعليق نشاط نقل المسافرين والبضائع وإلزام شركات التأمين بدفع الضريبة على السيارات والآليات المتحركة (المادة 84 السابقة).

2- المرتبة الأولى في تأمينات النقل البري بنسبة 26.3% من حصة السوق.  
الشكل (15): مركز SAA في النقل البري .



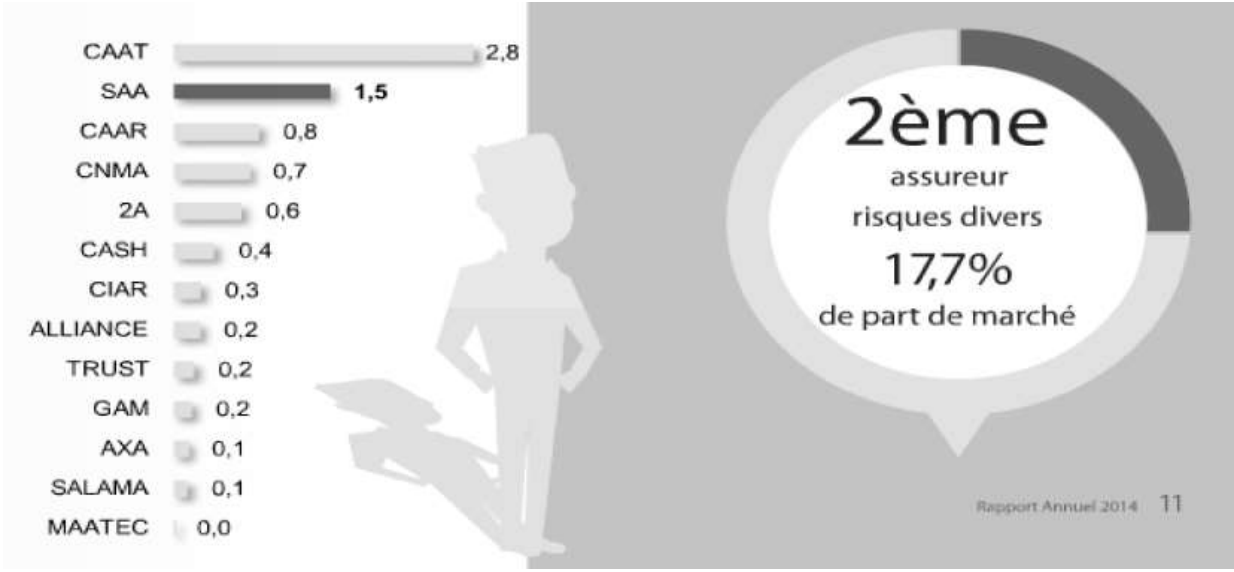
المصدر : وثائق داخلية لشركة SAA

3- المرتبة الأولى في التأمين في كل الفروع بنسبة 23% من حصة السوق.  
الشكل (16): مركز SAA في كل الفروع.



المصدر : وثائق داخلية لشركة SAA

4- المرتبة الثانية في التأمين ضد الأخطار المتفرقة بنسبة 17.7% من حصة السوق.  
الشكل (17): مركز SAA في التأمين ضد الأخطار المتفرقة.



#### المصدر : وثائق داخلية لشركة SAA

تسعى SAA إلى توسيع مجال تغطية فروع التأمين والدخول بقوة في مجال تأمين المؤسسات والأخطار الكبرى.

خلال سنة 2020 عرف سوق التأمين في الجزائر تراجعاً في نسبة رقم الأعمال مقارنة بنسبة 2019 حيث قدر الانخفاض بـ 6.1% وهو ما يعادل 8.78 مليار د.ج.

حيث عرف التأمين على الأضرار تراجعاً بنسبة 5.1% أي ما قيمته 6.72 مليار د.ج.

كما عرف نشاط التأمين على الأشخاص بما في ذلك تأمين السفر انخفاضاً بنسبة 15.2% أي ما يعادل 2.14 مليار د.ج.

بعض الزبائن والمكنتبين فضلوا تجميد عقود تأمينهم أو عدم تجديدها إلى غاية انتهاء فترات الحجر والتحول من تأمينات شاملة لكل الأخطار إلى تأمين شامل محدود بتسعيرات منخفضة مما أدى بالشركة إلى تقديم امتياز إبرام أو تجديد عقود التأمين مع إمكانية جدولة تحصيل الديون المترتبة عن أقساط التأمين بالنسبة للشركات الكبرى تماشياً مع الظروف المالية التي تعيشها هذه المؤسسات.

من الدراسة السابقة ومن تحليل النتائج فإن التطورات الحاصلة في القطاع والتي ارتفعت بشكل كبير سنة 2017 ليست وليدة الصدفة، ولكنها جاءت تزامناً مع إدخال تكنولوجيا المعلومات إلى مجال التأمين مما أدى إلى تطور أعمال الشركة وارتفاع مردودها وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الشركة وبالتالي إرضاء العملاء وهذا ما جعل الشركة الوطنية للتأمين تحتل وبامتياز المراكز الأولى للتأمين في عدة

قطاعات حيث تحسن معدل العائد على حقوق المساهمين للشركة إذ حققت رقم أعمال قدر بـ138.5 مليار دينار مع حصة سوقية بلغت من 22% إلى 30% وتأمينات الأشخاص بلغت 12.9 مليار دينار بزيادة قدرها 986 مليون دينار وبلغت تأمينات الأخطار 121.8 مليار دينار بزيادة قدرها 0.6% وبلغت تأمينات السيارات 65.6 مليار دينار بزيادة 204 مليون دينار وبلغت تأمينات الأخطار المتنوعة (IRD) 47.8 مليار دينار بزيادة 3601 مليون دينار جزائري وتحتوي الشركة على 15 مديرية جهوية و510 نقطة بيع و4007 عامل.

## خلاصة الفصل الثاني

إن المنتجات التأمينية لها دور مهم وأساسي في بناء الاقتصاد الوطني، وذلك عن طريق شركات التأمين المنتجة لها، من خلال الوظائف التي تؤديها ومن أهمها أنها تكفل الأمان للمؤمن له وتخلق له جو من الراحة والطمأنينة مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وزيادة كفاءتها الإنتاجية هذا من جهة، ومن جهة أخرى تساهم في تمويل المشاريع الاقتصادية، وذلك من خلال الأقساط المجمعة وتوظيفها في صور عديدة.

ولإعطاء صورة أكثر لتطوير منتجات التأمين داخل الشركة الجزائرية للتأمينات SAA وكالة المسيلة قمنا بتشخيص واقع هذه الشركة ووصف عام لهيكلها ومختلف مصالحها ومختلف تكنولوجيات المعلومات المستعملة داخل هذه الشركة كالهاتف والفاكس والحاسوب والهاتف المحمول وصولاً إلى الموقع الإلكتروني ومختلف الخدمات الإلكترونية والتي لعبت دوراً هاماً في تحقيق الريادة لهذه الشركة واستحواذها على حصة سوقية هامة تقدر بـ 30% من السوق الجزائرية في تأمينات السيارات و22% في كامل الفروع وبهذا حققت الشركة المرتبة الأولى وطنياً بفضل سياساتها الإنتاجية والتسويقية والسرعة في تسوية المطالبات.

# خاتمة

## ملخص الدراسة

شهدت السنوات القليلة الأخيرة تحولا جذريا في طبيعة أداء الشركات لأعمالها وتجلي ذلك فيما يعرف بالتجارة الالكترونية إذ قامت العديد من الشركات بالتحول من الأعمال التقليدية إلى الأعمال الالكترونية ولكن صناعة التامين تخطو بحذر نحو الاستفادة من تطورات شبكة الانترنت، كما أن صناعة التامين مقبلة على تغيرات جوهرية في أساليب أداء العمل سواء كان ذلك يتعلق بالبحث عن المعلومات أو تقديم العروض أو إجراء عقود التامين أو متابعة التغيرات بعد التعاقد أو تسوية المطالبات ومعنى ذلك ان عليها إعادة هندسة العمليات بما ينسجم مع الوضع الجديد الذي تسعى صناعة التامين لتحقيقه من خلال تكنولوجيا المعلومات وإتاحة تقديم منتجات وخدمات مالية جديدة من جهة بالإضافة الى الثورة التي أحدثتها في مجال التسويق الالكتروني لمختلف السلع والخدمات.

ولدراسة الشركة الوطنية للتأمينات بإعطاء وصف عام عن الشركة من حيث نشأتها، مهامها ووظائفها، وهيكلها التنظيمي، والقيام بدراسة وكالة المسيلة توصلنا إلى أن الشركة الوطنية للتأمينات في طريقها إلى عصرنة هياكلها للحفاظ على ريادتها لسوق التأمين في الجزائر من خلال أثر التكنولوجيا في تحسين أدائها واستخدام الأساليب الحديثة سواء فيما يخص المنتج، التسعير، الترويج، التوزيع أو حتى العناصر الأخرى المستحدثة كالعنصر البشري وهذا بغية تحقيق الأهداف المسطرة.

وفي ظل دخول الجزائر في اقتصاد السوق أعادت SAA هيكله أنظمتها حيث أصبحت أكثر تطورا وانفتاحا، وانطلاقا من هذا نجد الشركة الوطنية للتامين SAA من اكبر المساهمين في قطاع التامين وذلك لاعتمادها على كسب ثقة الزبائن من خلال تحسين وتيرة ملفات الحوادث وكذا إقناعهم باكتتاب العقود وتوعيتهم وتحسيسهم بأهمية التامين من خلال القيام بحملات اشهارية لنشر ثقافة التامين والترويج لخدماتها المختلفة وتطوير هذه الخدمات بشكل مستمر.

## نتائج الدراسة النظرية

بعد تناولنا في الجانب النظري لأهم المفاهيم المرتبطة لتكنولوجيا المعلومات واستخداماتها وبعض المفاهيم للخدمات التأمينية وصولا إلى تطوير هاته الخدمات للحصول على المنتجات المبتكرة توصلنا إلى النتائج التالية:

- (1) إن المنتجات التأمينية هي أداة لحماية الأفراد والممتلكات من الأخطار المحتملة، وذلك من خلال تقديم منفعة تؤدي إلى إشباع حاجات ورغبات الأفراد.
- (2) تعتبر المنتجات التأمينية خدمة ذات خصائص متميزة عن باقي الخدمات من الناحية التسويقية.

3) على شركات التأمين إدراك أن احتياجات العمل تتطور من وقت لآخر ولذلك يجب عليها أن تواكب هذه التطورات بالتحسين المستمر لمستويات المنتجات التأمينية وذلك من أجل استثمارها في السوق .

4) رغم الأهمية الاقتصادية الكبيرة للمنتجات التأمينية إلا أن هذا الموضوع لا يزال يعاني كثيرا من الصعوبات في مجتمعنا الجزائري، وهذا راجع بالدرجة الأولى إلى قلة الوعي التأميني في مجتمعنا من جهة وقلة الإعلام والإعلان في هذا المجال من جهة أخرى.

5) من خلال تحليلنا لتطور منتجات التأمين في الجزائر رثينا أن هناك تحسن مستمر، هذا تحسن ترجم بحجم أقساط المحصلة لها حيث بلغ سنة 2011 مبلغ 86.956 مليار دج، مقابل 148.78 مليار دج في 2017، بالإضافة إلى تطور كل من منتجات تأمين الأضرار بنسبة كبيرة مقارنة مع منتجات تأمين الأشخاص.

6) شهد قطاع التأمين في الجزائر تحولات عدة ناجمة بالدرجة الأولى عن تغير النمط الاقتصادي من الاقتصاد الموجه إلى السوق والمنافسة.

7) ان لتطوير الخدمات التأمينية أهمية كبيرة في مساهمة مدى تغير حاجات الزبائن والعملاء لذا يجب على هذه الشركات تطوير وتحديث خدماتها من فترة الى اخرى وهذا يتطلب التحكم الجيد في تكنولوجيات المعلومات التي تعتبر من أهم العوامل في نجاحها.

### نتائج الدراسة التطبيقية

هذه الدراسة النظرية التي دعمناها بدراسة ميدانية للشركة الوطنية للتأمين SAA من أجل معرفة الطرق والوسائل المستعملة في تطوير المنتجات وكذا علاقة تكنولوجيا المعلومات بهذا ومن خلال بحثنا توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها:

1) ان الشركة الوطنية للتأمين SAA بجميع فروعها وخاصة وكالة المسيلة شركة رائدة في مجال التأمين بما توفره من خدمات مختلفة ومتنوعة تغطي شريحة معتبرة من السوق الجزائرية والعربية والإفريقية.

2) وكالة SAA بالمسيلة كغيرها من وكالات SAA عرفت تغييرات وتحديثات مستمرة لهياكلها المادية وخاصة تكنولوجيا المعلومات وهياكلها البشرية التي عرفت عدة تكوينات للتحكم الجيد في تكنولوجيات المعلومات الحديثة التي اقتنتها الشركة على مدار السنوات الأخيرة في إطار السياسة المنتهجة لعصرنة ورقمنة الشركة وفروعها.

3) من تحليل واقع الشركة ونشاطها نجد أن تكنولوجيا المعلومات قد ساهمت بشكل مباشر في تطوير الشركة وإعطائها مكانة رائدة في سوق التأمينات وهذا من خلال زيادة الإنتاج باعتماد برامج حديثة وزيادة منافذ لهذا الإنتاج من خلال

دراسة مختلف الأسواق بواسطة هذه التكنولوجيات بالإضافة الى تحليل مختلف عوامل المنافسة من خلال اجراء دراسات عميقة ومعقدة ساهمت هذه التكنولوجيات في تسهيلها وتبسيطها.

### اختبار الفرضيات

سيتم التطرق في هذا العنصر إلى نتائج الدراسة وفقا للفرضيات التي وضعت في مقدمة الدراسة

### الفرضية الرئيسية:

#### تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا ايجابيا في تطوير الخدمات التأمينية

أشارت نتائج الدراسة النظرية والتطبيقية إلى تحقق الفرضية الأولى حيث تبين إمكانية استخدام العديد من أدوات تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات التأمين المختلفة وفي عينة الدراسة (وكالة SAA المسيلة) كالحواسيب والهاتف والفاكس وغيرها من الوسائل.

### الفرضية الفرعية الأولى:

#### تلعب الشبكات بما فيها الانترنت والانترانت دورا ايجابيا في تطوير الخدمات التأمينية

بينت الدراسة أن شبكات الانترنت والانترانت لها استخدامات متعددة ومهمة في شركات التأمين عموما والـ SAA خاصة بما يسهل من تطوير الخدمات التأمينية بشكل كبير.

### الفرضية الفرعية الثانية:

#### تلعب الحواسيب والوسائل التكنولوجية دورا ايجابيا في تطوير الخدمات التأمينية

إن استخدام العديد من أدوات تكنولوجيا المعلومات في هذه الشركة وعلى رأسها الحاسوب ساهم بشكل كبير في تطوير هذه الخدمات من خلال البحث المستمر عن الجديد في هذا الميدان واقتنائه مما زاد في تطور حجم منتجات الشركة ورفع رقم أعمالها وأرباحها بشكل متزايد.

### الفرضية الفرعية الثالثة:

#### تلعب البرمجيات والتطبيقات دورا ايجابيا في تطوير الخدمات التأمينية

إن بعض أدوات ووسائل تكنولوجيا المعلومات المرتبطة بالبيئة الالكترونية بامتلاكها للبريد الالكتروني والعديد من البرمجيات بغرض التعريف بالمؤسسة وأنشطتها ومختلف منتجاتها قد ساهم إلى حد كبير في تطوير هاته الخدمات.

## الفرضية الفرعية الرابعة:

### تلعب الكوادر البشرية المؤهلة دورا ايجابيا في تطوير الخدمات التأمينية

إن تطوير وتحسين المستوى التأهيلي والتكويني للموظفين ورسكلة بعضهم في مناصب وظيفية عليا أعطت دورا متزايدا في تحسين أداء الشركة وتفاعلها المستمر مع التكنولوجيات الحديثة أظهر وجود دور ايجابي في تطوير الخدمات التأمينية.

### المقترحات

من خلال الدراسة النظرية وبناء على نتائج الدراسة الميدانية نقدم جملة من المقترحات:

- (1) الحرص على الاستفادة من التطبيقات المقدمة التي تتوفر عليها تكنولوجيا المعلومات عموما والانترنت خصوصا.
- (2) ضرورة تدريب الموارد البشرية على التحكم في استخدامات مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات.
- (3) إنشاء وتطوير وتحديث المواقع الالكترونية لشركات التأمين وكل ما يلاءم أنشطتها خاصة فيما يخص الإنتاج والتسويق الالكتروني.
- (4) ضرورة التعاون والتنسيق بين مختلف الشركات والمؤسسات المالية عن طريق تبادل المعلومات الكترونيا.
- (5) استغلال الدراسات الميدانية التي يقوم بها الخبراء والباحثون الجامعيون في هذا المجال والاستفادة منها.
- (6) إنشاء قناة تلفزيونية فضائية أو الانترنت لنشر الثقافة التأمينية والوعي لدى مختلف شرائح المجتمع.

### آفاق البحث:

- (1) تحسين جودة ونوعية الخدمات التأمين بإدراج تقنيات جديدة وحديثة وصولا إلى مرحلة المنتجات الالكترونية بدءا من الإنتاج الالكتروني وصولا إلى التسويق الالكتروني فيما يسمى الحكومة الالكترونية ومجتمع المعلومات.
- (2) إن تكنولوجيا المعلومات وسيلة وغاية في نفس الوقت فتطويرها وسيلة لتطوير الخدمات التأمينية المختلفة والوصول إليها يعتبر مكسبا للشركة في حد ذاتها.
- (3) استغلال دور مواقع التواصل الاجتماعي والانترنت عموما بكفاءة وفعالية مما ينعكس على أداء مؤسسات التأمين بشكل جيد مستقبلا.
- (4) امتداد وتعميم نتائج البحث على مختلف المؤسسات الوطنية الخدمية والتجارية.

قائمة

المراجع

والمصادر

## قائمة المراجع :

### I- الكتب :

- (1) أبو الفضل هاني، التامين أنواعه المعاصرة وما يجوز أن يلحق بالعقود الشرعية منها، دار العصماء، الطبعة الأولى، دمشق، 2009
- (2) احمد انور بدر، مقدمة في تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استرجاع المعلومات، دار الثقافة العلمية، الإسكندرية الطبعة الأولى، 2003
- (3) جديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التامين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، 1999
- (4) الحديدي محمد عبد السلام، احمد إبراهيم السيد، إدارة الخطر والأزمات، دار العلم والإيمان للنشر، دار الجديد للنشر والتوزيع، زرادة، الجزائر، 2020
- (5) حسام الدين محمد مازن، مخاطر الانترنت على الأسرة التشخيص العلاج، سلسلة حسام المازن في تكنولوجيا تدريس العلوم وتكنولوجيا المعلومات، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، دار الجديد للنشر والتوزيع، 2020
- (6) حميد عبد النبي الطائي، وبشير العلاق، تسويق الخدمات، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1996.
- (7) حميدة جميلة، الوجيز في عقد التامين، دراسة على ضوء التشريع الجزائري للتأمينات، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2001
- (8) خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2010
- (9) ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، جامعة البلقاء التطبيقية، جامعة الزوراء الخاصة، الجامعة الأردنية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن الطبعة الأولى، 2010 .
- (10) زيد بن محمد الرماني، اقتصاد المعلوماتية ثورة وثروة، مكتبة الرشد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2003
- (11) سامية محمد جابر، نعمات احمد عثمان، الاتصال والإعلام وتكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000 .
- (12) سعيد مبروك ابراهيم وآخرون الاتصال العلمي في البيئة الرقمية مؤسسة الباحث للاستشارات البحثية القاهرة لم تذكر سنة الطبع
- (13) طارق قندوز، مدخل أجهزة الإشراف والرقابة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الجزائر.
- (14) علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2002
- (15) عيد احمد أبو بكر، وليد إسماعيل السيفو، إدارة الخطر والتامين، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2009

- 16) فريج بن سعيد العويضي، حروب تقنية المعلومات كيف يشنها القرصنة والإرهابيين على البنية التحتية العالمية؟ وكيفية مواجهتها؟، لم تذكر دار النشر، ولا سنة النشر
- 17) محمود احمد عياد، صلاح إبراهيم، جابر السيد، الاقتصاد الرقمي سلسلة الاقتصاد، دار العلم والإيمان، للنشر والتوزيع، دار الجديد للنشر والتوزيع، 2020
- 18) مريم عمارة، مدخل الدراسة القانونية بالتأمين في الجزائر، دار بلقيس للنشر، الجزائر، 2004
- 19) معراج هواري، جهاد بوعزوز، احمد مجدل، تسويق خدمات التأمين، دار كنوز المعرفة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2013
- 20) نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، الرياض، 2004
- 21) وصفي الكساسبة، تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار اليازوردي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011
- 22) يوسف احمد أبو فارة، التسويق الالكتروني عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت، دار وائل النشر والتوزيع، 2018

## II- الرسائل الجامعية:

- 1) برغوثي وليد تقييم جودة خدمات شركات التأمين واثرها على الطلب في سوق التأمينات رسالة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الحاج لخضر باتنة لم تذكر سنة المناقشة.
- 2) بن البار موسى، تأثير تكنولوجيا المعلومات على استراتيجيات المزيج التسويقي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة ميدانية بالمنطقة الصناعية لولاية برج بوعريريج، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016 .
- 3) بوحروود فتيحة، تقييم الخدمة في شركات التأمين الوطنية في الجزائر، دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين الشامل Saa، رسالة ماجستير، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2006 .
- 4) حاوشين ابتسام، تسويق منتجات التأمين، مطبوعة جامعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير، جامعة لونييسي علي، البليدة، 2019-2020 .
- 5) حدباوي 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) ساخي بوبكر، اقتصاد التأمينات، مطبوعة جامعة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة لونييسي علي، البليدة، 2016-2017

- (7) صالح بلخير، الشبكات المحلية الشبكة المحلية لجامعة المسيلة نموذجاً، رسالة ماجستير في علم المكتبات، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة منتوري، قسنطينة، جوان 2005 .
- (8) صندرة لعور، التامين على أخطار المؤسسة، دراسة حالة تامين خسائر الاستغلال، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، لم تذكر السنة الجامعية .
- (9) عبد الفتاح داودي، دور الابتكار في تفعيل أداء قطاع الاتصالات، دراسة مقارنة بين الجزائر ومجموعة من دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، أطروحة دكتوراه علوم، قسم العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016-2017
- (10) عصام قاسم حسن أبو عرة، مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التامين في مدينة رام الله، رسالة ماجستير، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس، فلسطين، 2018
- (11) عماري علي، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات، دراسة حالة مطاحن الاوراس، باتنة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017-2018
- (12) غصبي توفيق، سياسات ترقية قطاع التامين الجزائري في تفعيل دوره للنهوض بالاقتصاد الوطني، دراسة ميدانية خلال الفترة (1995-2015)، أطروحة دكتوراه علوم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018 .
- (13) فاروق حريزي، اثر استخدام الانترنت على الاستدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة مجموعات من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، 2017
- (14) قروش عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، 2017
- (15) كمال عبده علي الفقيه، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إعادة هندسة العمليات (الهندرة) في المؤسسة اليمينية العامة لصناعة وتسويق الاسمنت (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن، 2012
- (16) لعميد نور الهدى، واقع سوق التامين الجزائري في ظل الانفتاح الاقتصادي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2010 .

- (17) مرقاش سميرة، أهمية النموذج التسويقي الخدمي الموسع في تحسين الخدمات التأمينية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات Saa، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2007.
- (18) مشري محمد الناصر، سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية، (دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2016-2017.
- (19) يحيوي فطيمة، دور هيئات الإشراف في الرقابة على النشاط التأميني، دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2011-2012.

### III- المجلات العلمية والندوات:

- (1) إبراهيم بختي، محاضرات في مقياس تكنولوجيا وتضم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، دفعة 2004.
- (2) اريك شميدت، التامين الالكتروني نقلة نوعية كبرى في صناعة التامين، المؤتمر الدولي السابع للتامين، العقية، الأردن، 2019.
- (3) الأمم المتحدة اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا)، أولويات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في غربي آسيا، قضايا مختارة، نيويورك، 2013.
- (4) حمادوش سميرة، تقوروت محمد، واقع البنية التحتية للخدمات الالكترونية لقطاع التامين في الجزائر، مخبر الأنظمة المالية والمصرفية والسياسات الاقتصادية الكلية في ظل التحولات العالمية الأكاديمية، الدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، العدد 21، جانفي 2019.
- (5) دارون اسيموغلو، عالم ما بعد كوفيد، مقالة بمجلة التمويل والتنمية صندوق النقد الدولي، مارس 2021.
- (6) ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، جامعة البلقاء التطبيقية، جامعة الزوراء الخاصة، الجامعة الأردنية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010.
- (7) رجاء جاسم محمد، دراسة دور ثقافة المعلومات في تحسين جودة المنتج، دراسة تطبيقية في شركة الخياطة الحديثة المحلية ضد الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق، العدد 79، 2009.
- (8) زينب صلاح وهاب، مستوى استخدام مكونات تكنولوجيا المعلومات وأثرها على حلقات الجودة، (دراسة ميدانية في الشركة العامة للمسبح الجيولوجي والتعدين) مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية، جامعة بابل، العراق، 2015.

- (9) سالم محمود عبود، وفائزة عبد الكريم، اثر إستراتيجية التسويق الالكتروني في نشاط التامين في العراق، دراسة تطبيقية في شركة التامين الوطنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 27 .
- (10) السعيد مبروك إبراهيم وآخرون، الاتصال العلمي في البيئة الرقمية، مؤسسة الباحث للاستشارات البحثية بالقاهرة، 2019
- (11) شيخ كريمة، ابتكار المنتجات التأمينية ودوره في ترقية شركات التامين بالمغرب العربي، حالة سوق التامين (الجزائر-تونس-المغرب)، مجلة الابتكار والتسويق، العدد الأول، لم تذكر سنة النشر .
- (12) عمر موساوي، ومصعب بالي، الصناعة التأمينية الواقع العملي وآفاق التطوير، تجارب الدول الملتقى الدولي السابع، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 03 و 04 ديسمبر 2012 .
- (13) عيد احمد أبو بكر، ممارسة التامين الالكتروني : المزايا والمعوقات، دراسة تحليلية لمدى استفادة شركات التامين من تطبيقات شبكة الانترنت، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية .
- (14) محمد بن جاب الله، اثر التكنولوجيا المعلومات على تحديث وسائل النفع لخدمات التامين في الجزائر، حالة بطاقة الشفاء في تأمينات الاجتماعية، مقالة على الانترنت، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثلجي، الاغواط، 2020 .
- (15) محمد علي أبو العلاء، الإعلام الدولي والتكنولوجيا الاتصال، كلية الآداب، قسم الإعلام، جامعة كفر الشيخ، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2013 .
- (16) محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي، دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة بجمهورية العراق، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة ديالى، العراق .
- (17) مؤسسة النقد العربي السعودي، مدخل إلى أساسيات التامين، المعهد المالي، الرياض السعودية، 2016 .

#### IV- الأوامر والقوانين والمراسيم :

- (1) الأمر 04/06 المعدل والمتمم للأمر 07/95 المؤرخ في 20/فيفري/2006 الجريدة الرسمية 12/مارس/2006 العدد 15.
- (2) المادة 619 من القانون المدني الجزائري، منشورة في سنة 2007.
- (3) الأمر 07/95 الجريدة الرسمية السنة الثانية والثلاثون العدد 13 الصادرة بتاريخ 08/مارس/1990 .

#### V- مواقع مختلفة على شبكة الانترنت :

- (1) موقع وزارة المالية:

<https://www.mf.gov.dz>

(2) موقع الشركة الجزائرية للتأمينات :

<http://www.saa.dz.news>

# الملاحق



## تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والتزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة): بونيف محمد رضا المولود(ة) بتاريخ: 1980/01/15 ب: بوسعادة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية(أ.و.س.) رقم: 201655642 الصادرة بتاريخ: 2017/07/07 عن: بلدية الهامل

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم اقتصادية تخصص: اقتصاد التأمينات خلال السنة الجامعية: 2021/2020  
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان\*\*

دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات التأمينية الشركة الجزائرية للتأمينات Saa

-دراسة حالة وكالة المسيلة-

أصرح بشرفي أني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والتزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2021/06/17

التوقيع و البصمة



## تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة): عزوز بوسقف المولود(ة) بتاريخ: 1989/10/10 ب: بوسعادة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية(أور.س.) رقم: 202865344 الصادرة بتاريخ: 2018/04/25 عن: بوسعادة

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم اقتصادية تخصص: اقتصاد التأمينات خلال السنة الجامعية: 2021/2020  
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان

دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات التأمينية الشركة الجزائرية للتأمينات Saa

-دراسة حالة وكالة المسيلة-

أصرح بشرقي أنني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2021/06/17

التوقيع و البصمة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ