

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



## جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة .

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم: العلوم التجارية

الرقم التسلسلي: 2024/.....

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

الفرع: علوم تجارية

التخصص: تسويق خدمي

المذكرة موسومة بـ:

### دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية

دراسة حالة: الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR - تبسة -

إشراف الدكتور:

• عبد المالك توبي

من إعداد الطالبين:

• عبد العالي براهمي

• فوزي قرتي

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بسمة عولمي	أستاذ	رئيسا
عبد المالك توبي	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا ومقررا
عبد الرؤوف مسعودي	أستاذ مساعد - ب -	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2023 - 2024

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



## جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة .

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم: العلوم التجارية

الرقم التسلسلي: 2024/.....

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

الفرع: علوم تجارية

التخصص: تسويق خدمي

المذكرة موسومة بـ:

### دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية

دراسة حالة: الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR - تبسة -

إشراف الدكتور:

• عبد المالك توبي

من إعداد الطالبين:

• عبد العالي براهمي

• فوزي قرتي

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بسمة عولمي	أستاذ	رئيسا
عبد المالك توبي	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا ومقررا
عبد الرؤوف مسعودي	أستاذ مساعد - ب -	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2023 - 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# الشكر والعرفان

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا  
على هذا الواجب ووفقتنا إلى انجاز هذا العمل  
نتقدم بجزيل الشكر والخالص الامتنان إلى كل من ساعدنا  
من قريب أو من بعيد في تذليل ما واجهنا من صعوبات.  
ونخص بالذكر الاستاذ الفاضل الدكتور

## "توبي محمد المالك"

على ما بذله من جهد وإخلاص وتوجيهاته الثمينة ونصائحه القيمة  
طيلة فترة البحث التي أفضت إلى ميلاد هذا العمل  
المتواضع على شكله النمائى ونشكره على جميل صبره ووفاء جهده معنا  
واجبنا من المولى عز وجل أن يجعله فخرا لأهل العلم والمعرفة.

## إهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام

﴿وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾

أهدي هذا العمل إلى والديا العزيزين داعيا المولى عز وجل

أن يحفظهما ويطيل في عمرهما وإلى دعمي في الحياة وأعز ما أملك

كل أفراد عائلتي وإلى كل الأصدقاء وإلى كل من ساعدني

من قريب أو بعيد

## محمد العالي

## إهداء

إلى أول من نطق باسمها اللسان، وهي ينبوع العنان ... إلى من ترتاح برؤيتها العينان  
ولا يعوض حبا وودما بشتى الأثمان ... إلى ألقى صوته سمعته الأذان بعد ربه  
العزة، والنبيّ العذبان ... إلى أغلى ما أهوى من بني الإنسان ... إلى أمي الحبيبة  
حفظها الله.

إلى روح أبي الطاهرة.

إلى جميع الأخوة والأخوات.

إلى كل من علمني حرفا أتعبت به وحرفة أقتات بها.

إلى كل من أكن له الاحترام والتقدير.

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل.

فوزي

# الفہرست



رقم الصفحة	العنوان
	الشكر
	الاهداء
	الفهرس
I-IV	قائمة المواضيع
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أ - ي	مقدمة
46 - 2	<b>الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة</b>
2	تمهيد
31-3	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة التأمينية
13-3	<b>المطلب الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال</b>
5-3	الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
6-5	الفرع الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال
8-7	الفرع الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
10-9	الفرع الرابع: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
13-11	الفرع الخامس: أهداف ومزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
11	أولاً: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
13-12	ثانياً: مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
31-14	<b>المطلب الثاني: مفاهيم أساسية بجودة الخدمة التأمينية</b>
17-14	الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة التأمينية
15-14	أولاً: تعريف جودة الخدمة
17-15	ثانياً: تعريف جودة الخدمة التأمينية
17	الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة التأمينية
21-18	الفرع الثالث: أبعاد ومؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية
19-18	أولاً: أبعاد جودة الخدمة التأمينية

20-19	ثانيا: مؤشرات قياس جودة الخدمة التأمينية
26-21	الفرع الرابع: نماذج تقييم جودة الخدمة التأمينية
31-27	الفرع الخامس: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمة التأمينية
29-27	أولا: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين المزيج التسويقي الخدمي
30	ثانيا: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة
31-30	ثالثا: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عرض الخدمة
39-32	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
35-32	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال
35-32	الفرع 01: الدراسات السابقة باللغة العربية
39-36	الفرع 02: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
43-39	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة التأمينية
43-39	الفرع 01: الدراسات السابقة باللغة العربية
45-43	الفرع 02: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
46	خلاصة الفصل الأول
91 - 48	الفصل الثاني: دراسة تطبيقية للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR -تبسة-
48	تمهيد
59-49	المبحث الأول: الإطار العام للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR
51-49	المطلب الأول: تقديم عام للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين LA CIAR
49	الفرع الأول: نشأة الشركة
51-49	الفرع الثاني: مهمة ونشاطات الشركة " CIAR "
53-52	المطلب الثاني: الخدمات التي تقدمها شركة "CIAR"
59-54	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين "CIAR"
91-59	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
65-59	المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة للدراسة
59	الفرع الأول: منهجية الدراسة
60	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
60	الفرع الثالث: حدود الدراسة

60	الفرع الرابع: متغيرات الدراسة
65-60	الفرع الخامس: أدوات الدراسة
90-66	<b>المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة</b>
71-67	الفرع الاول: تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة
74-71	الفرع الثاني: تحليل البيانات المتعلقة بمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال
79-75	الفرع الثالث: تحليل البيانات المتعلقة بمحور جودة الخدمة التأمينية
80-79	الفرع الرابع: نتائج اختبار فرضيات الدراسة
80-79	أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي
82-80	ثانياً: اختبار الفرضيات الرئيسية
90-82	ثالثاً: اختبار الفرضيات الفرعية
91	خلاصة الفصل الثاني
95-92	الخاتمة
99-96	قائمة المراجع
121-100	قائمة الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	التسمية	رقم الجدول
20	مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية	01
62	طول خاليا مقياس ليكارت الخماسي	02
63	توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة	03
63	قيمة معامل الثبات للاتصاق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة	04
67	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	05
68	توزيع عينة الدراسة حسب متغير نوع الزبون	06
69	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات التعامل مع المؤسسة	07
70	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	08
72	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	09
76-75	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور جودة الخدمة التأمينية	10
80	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	11
81	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	12
83	نتائج اختبار الفرضية الأولى	13
84	نتائج اختبار الفرضية الثانية	14
86	نتائج اختبار الفرضية الثالثة	15
87	نتائج اختبار الفرضية الرابعة	16
88	نتائج اختبار الفرضية الخامسة	17

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	التسمية	رقم الصفحة
01	الثورات الخمسة المختلفة للمعلومات	06
02	نموذج جودة الخدمة Gronroos	22
03	نموذج SERVQUAL ذو السبع فجوات	25
04	الهيكل التنظيمي للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين	55
05	الهيكل التنظيمي للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR -تبسة-	58
06	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	68
07	توزيع عينة الدراسة حسب متغير نوع الزيتون	69
08	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات التعامل مع المؤسسة	70
09	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	71

قائمة الملاحق:

رقم الصفحة	عنوان الملاحق	رقم الملحق
103-100	استبانة الدراسة	01
104	تحكيم الاستبيان	02
121 - 105	مخرجات البرنامج الاحصائي Spss	03
	اتفاقية التربص	04

# مقدمة



شهد القرن العشرون تطورا كبيرا في العديد من المجالات أحدثت تغيرات هامة في مختلف جوانب الحياة، إذ أصبح ما يميز بيئة العمل في منظمات العمال المعاصرة من مظاهر التغير السريع والانفتاح وتجاوز الحدود بين الدول والمجتمعات، ومن بين أهم هذه التطورات ما يسمى اليوم "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" والتي أحدثت تغيرات هامة في بنية المنظمات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، كما أنها تعتبر الأساس في تعزيز فرص البقاء والنمو والاستمرار في ظل المنافسة الشديدة بين المؤسسات نتيجة التطور السريع، فهي تساعد على ابتكار وتطوير الوسائل والأساليب الجديدة في تقديم الخدمات بصفة عامة.

ودفعت هذه التطورات بالهيئات والمؤسسات إلى إعادة النظر في تنظيم العلاقات التي تحكم الأفراد والمؤسسات بما يخدم مصالح هذه المؤسسات، وإلى تغيير المفاهيم والأسس الإدارية في العمل الإداري المعاصر باعتبارها آلية من آليات الإدارة الحديثة وأحد الموارد الأساسية للهياكل الإدارية في التعامل مع الظروف والمستجدات العالمية التي تتصف بالتغير السريع والمنافسة الجادة، بالإضافة إلى أنها إحدى الأسلحة الاستراتيجية لمواجهة التحديات والتغلب على الصعوبات وتماشيا مع طبيعة العصر ومنتجاته الالكترونية، حيث تطمح مختلف المؤسسات بشتى أنواعها إنتاجية كانت أو خدمية إلى تحقيق أهدافها بطريقة جد ذكية واقتناص مراتب أولى مقارنة بالمؤسسات الرائدة في المجال خاصة مع تحول الاقتصاد من اقتصاد صناعي إلى اقتصاد معلوماتي.

ان مفهوم الجودة لم يعد مقتصرًا على المجال الصناعي بل امتد إلى مجال الخدمات وبالتالي يرتبط بمدى استجابتها لتوقعات الزبون ومدى رضاه عليها، كما تعتبر جودة مدخل حديث نشأت بالأساس كأسلوب عمل ووسيلة لتطوير خدمات المؤسسات، فجودة الخدمة أحد أهم العوامل التي تسعى إليها المؤسسات في مختلف مجالاتها الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق رضا الزبون وولاءه للمؤسسة التي تقدم الخدمة خاصة وأن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال مكنت الزبون من أن يستطيع المفاوضات بين الخدمات حيث رغباته واختياراته وهنا يبرز التفاعل القائم بين الزبون ومقدم الخدمة حيث يرى الزبون جودة الخدمة من خلال مقارنته ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة، فكانت النظرة إلى المؤسسة الخدمية على أنها مؤسسات هامشية لكن باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعمل على ازالة الحواجز التقنية فهي تتطلب امكانيات لشراء التجهيزات والوسائل التي ساعدت على تلبية العديد من الاحتياجات.

ويعتبر التأمين أحد الأنشطة الخدمية التي تعرف تطورا وانتشارا كبيرين لأنه لم يكن نشاطا حديث العهد بل نشأ قديما مع فكرة التعاون وتطور بتقدم حياة الانسان إلى أن وصل إلى الصورة التي هو عليها في عصرنا الحالي، زيادة على اعتباره وسيلة للحماية من الخطر فهو يؤثر ايجابيا في العديد من المتغيرات الاقتصادية، لذا أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات عنصر ملازما لجودة خدمات التأمين نظرا لما توفره هذه التكنولوجيا من فعالية وسرعة في الانجاز وإلى تقليل اعتماد المنظمات على عنصر البشري وتوفير المعلومات التي تساعد الادارة في عمليات اتخاذ القرار وترشيد الجهود والموارد في مختلف النشاطات.

تعتبر الصناعات التأمينية كمنظومة فرعية من الخدمات المالية والمصرفية قطاع استراتيجي يزدهر وينمو سنة بعد اخرى ويعزى السبب إلى خصائص وخصوصيات شركات التأمين واعادة التأمين من حيث غاياتها وطموحاتها وتطلعاتها التنموية، لذلك يعد سوق التأمين العالمي خصب للممارسات والتطبيقات التسويقية التي تسعى إلى التميز والتفوق والريادة، فقد شهد قطاع الخدمات في الجزائر منذ السنوات الأخيرة حركة تطوير وانعاش اقتصادي كبيرين، والتي تمثلت آثارها بشكل خاص في الخدمات الجديدة التي تسعى لتقديمها معتمدة في ذلك على ادخال تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة وفي وسائل تقديمها، حيث يعد قطاع التأمينات من القطاعات التي شهدت ديناميكية كبيرة في السنوات الأخيرة خاصة أحداث 11 ديسمبر 2001، فيضانات باب الواد 10 نوفمبر 2001 وزلزال 21 ماي 2003، التي جاءت لتؤكد على أهمية التأمين في حياة الانسان اليومية والعملية لما يوفر له من ثقة في النفس ويحرر باله من التفكير في المخاطر التي قد تصيبه دون سابق انذار وتعتبر الشركات التأمين من المؤسسات الخدمية في تقديم خدمات متنوعة ومختلفة وذلك جودة تختلف من شركة إلى اخرى.

حيث سيتم في هذه الدراسة تناول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين تبسة CIAR، ودورها في تحسين جودة الخدمات التأمينية لدى هذه الشركة.

## أولاً: إشكالية الدراسة

على ضوء ما سبق يمكننا صياغة الاشكالية الرئيسية التالية:

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR -تبسة-؟

ولمعالجة وتحليل هذه الاشكالية وتكوين إطار نظري وفكري يقودنا هذا الاشكال إلى طرح بعض الأسئلة الفرعية تساعد في الإلمام بحيثيات التساؤل المطروح وهي كالتالي:

هل هناك دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الجوانب المادية الملموسة

للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR -تبسة-؟

هل هناك دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاعتمادية للشركة الدولية

للتأمين وإعادة التأمين CIAR -تبسة-؟

هل هناك دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاستجابة للشركة الدولية

للتأمين وإعادة التأمين CIAR -تبسة-؟

هل هناك دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الأمان للشركة الدولية

للتأمين وإعادة التأمين CIAR -تبسة-؟

هل هناك دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد اللباقة للشركة الدولية

للتأمين وإعادة التأمين CIAR -تبسة-؟

## ثانياً: فرضيات الدراسة

للإجابة عن الاشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية تم اقتراح الفرضيات التالية:

### الفرضية الرئيسية:

$H_0$  لا يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ .

H1 يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR عند مستوى دلالة  $(a \geq 0.05)$ .

### الفرضية الفرعية 1

H0 لا يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية على بعد الجوانب المادية الملموسة للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR -تبسة- عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$ .

H1 يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية على بعد الجوانب المادية الملموسة للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR -تبسة- عند مستوى دلالة  $(a \geq 0.05)$ .

### الفرضية الفرعية 2

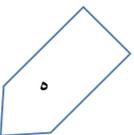
H0 لا يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية على بعد الاعتمادية للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR - تبسة- عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$ .

H1 يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية على بعد الاعتمادية للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR - تبسة- عند مستوى دلالة  $(a \geq 0.05)$ .

### الفرضية الفرعية 3

H0 لا يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية على بعد الاستجابة للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR - تبسة- عند مستوى الدلالة  $(a \leq 0.05)$ .

H1 يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية على بعد الاستجابة للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR - تبسة- عند مستوى الدلالة  $(a \geq 0.05)$ .



#### الفرضية الفرعية 4

➤ H0 لا يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية على بعد الأمان للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR - تبسة- عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

➤ H1 يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية على بعد الأمان للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR - تبسة- عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ .

#### الفرضية الفرعية 5

➤ H0 لا يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية على بعد اللباقة للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR - تبسة- عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

➤ H1 يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية على بعد اللباقة للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR - تبسة- عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ .

#### ثالثا: نموذج الدراسة

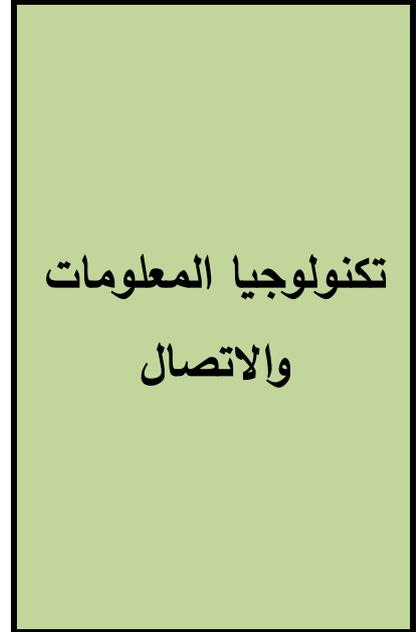
من خلال إشكالية الدراسة تم صياغة نموذج الدراسة الموضح أدناه حيث تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتغير المستقل وجودة الخدمة التأمينية بأبعادها الخمس (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، اللباقة) المتغير التابع.

## نموذج الدراسة

### المتغير التابع



### المتغير المستقل



المصدر: من إعداد الطالبين

#### رابعاً: مبررات اختيار الموضوع

كان وراء اختيارنا لموضوع دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية عدد من الأسباب الموضوعية والذاتية.

#### الأسباب الموضوعية:

- ✓ اهتمام كبير بموضوع تكنولوجيا المعلومات من خلال الدراسة والملتقيات الدولية والوطنية وأهميته بالنسبة للمؤسسات؛
- ✓ أن الموضوع يعتبر حديث الساعة لأنه يبين أثر ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية.

#### الأسباب الذاتية:

- ✓ معالجة موضوع البحث ضمن التخصص وميدان الدراسة؛
- ✓ الرغبة والمويل الشخصي في دراسة مواضيع حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية؛
- ✓ الشعور بأهمية الموضوع خاصة مع التوجيهات الحديثة التي يشهدها عصرنا الحالي.

#### خامساً: أهداف الدراسة

- ✓ التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بالمتغيرين (تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة التأمينية) وواقعها في الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR - تبسة-؛
- ✓ الاجابة عن اشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية باختيار الفرضيات الموضوعية.

#### سادساً: أهمية الدراسة

وتتلخص في:

- ✓ معرفة واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والدور الذي تلعبه في تحسين جودة الخدمة التأمينية بالشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR - تبسة-؛
- ✓ الانتشار والاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لما لها من فوائد؛
- ✓ معرفة مدى نجاح الخدمة التأمينية في توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على أداء الخدمة المقدمة؛

✓ يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرز المواضيع في وقتنا الحاضر، حيث أنه أصبح يشكل ركيزة بالغة في عالم الاقتصاد، الأمر الذي جعله محل اهتمام الخبراء والباحثين والمختصين في هذا المجال.

#### سابعاً: حدود الدراسة

تمثلت حدود ومجالات الدراسة فيما يلي:

**الحدود البشرية:** اقتصر مجتمع الدراسة على زبائن الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين

CIAR - تبسة-

**الحدود المكانية:** تم تطبيق هذه الدراسة في الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR

- تبسة- الكائن مقرها بولاية تبسة.

**الحدود الزمانية:** تواصلت الدراسة الميدانية خلال الفترة مارس (2024) إلى غاية أبريل

(2024) تم خلال هذه الفترة إعداد الاستبانة وتحكيمها وتوزيعها.

#### ثامناً: منهج الدراسة

استدعت طبيعة هذه الدراسة استخدام مناهج متعددة لمعالجة الإشكالية المطروحة، فقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، من خلال جمع البيانات من الكتب والبحوث ذات الصلة بالموضوع وتحليلها وتبويبها بالشكل المناسب، أما الدراسة الميدانية فقد تمت من خلال التريص وإعداد وتطوير استبانة كأداة لجمع البيانات من زبائن الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR -تبسة-.

#### تاسعاً: صعوبات الدراسة

من أبرز الصعوبات التي اعترضت إنجاز هذه الدراسة ما يلي:

✓ صعوبة الحصول على المعلومات من طرف المؤسسة محل الدراسة.

#### عاشراً: هيكل الدراسة

يهدف إنجاز هذه بالرجوع إلى الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية وفقاً لمنهجية علمية، تم تقسيم الدراسة إلى فصلين: فصل نظري وفصل ميداني، تسبقهم مقدمة وتتعقبهم خاتمة، تضمنت تلخيص عام إلى أهم نتائج مع التأكيد على صحة الفرضيات التي جاءت في المقدمة.

بالنسبة للفصل الأول جاء فيه الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة حيث قسم الفصل إلى مبحثين الأول تعرضنا فيه إلى مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة التأمينية، أما المبحث الثاني على أهم الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني تطرقنا فيه إلى دراسة ميدانية للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR - تبسة- للوقوف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية حيث قسم الفصل إلى مبحثين: المبحث الأول تم فيه تقديم الاطار العام للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR -تبسة- أما المبحث الثاني تم عرض الاطار المنهجي للدراسة، وإلى أهم النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة وتحليلها والخروج في الأخير بأهم النتائج والتوصيات.

# الفصل الأول

## الاطار النظري

### للدراسة والدراسات

#### السابقة



## تمهيد الفصل

عرفت الحقبة الأخيرة تطورات سريعة أدت إلى ظهور العديد من الابتكارات غير المسبوقة التي أثرت على جميع نواحي الحياة. ولعل آخرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال. هذه الأخيرة أحدثت القطيعة بين ما هو قديم وأصبح جديد اليوم قديم الغد. مما أدى إلى ظهور عدد من المداخل والأنظمة والمفاهيم الحديثة لمواكبة تلك التطورات والابتكارات وتحقيق السرعة في التكيف والاستجابة مع تلك القوى ولا سيما تطوير وتحسين الأداء والارتقاء بمستوى الأهداف نحو تحقيق الأفضل.

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء عنها. ليس فقط لأنها تستحدث صناعة وتوفر مناصب شغل بل لأنها على زيادة كفاءة وفعالية المؤسسات التأمينية. ومن خلال هذا الفصل سنحاول استعراض أهم المفاهيم المتعلقة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة التأمينية.

وعليه يقسم هذا الفصل إلى مبحثين اثنين كالآتي:

- المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة التأمينية.
- المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

## المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة التأمينية

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة غير مسبوقة في كافة نواحي الحياة. وأبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها أو ربما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

### المطلب الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتبطة بتطور مجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطورا، لذلك سيتم التطرق في هذا المطلب إلى تعريفها ومراحل تطورها وأهميتها، وخصائصها، وأهدافها ومزايا استخدامها.

### الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد تطرق لتعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مجموعة من الباحثين و من أهم هذه التعاريف ما يلي :

- لقد عرفت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال : على أنها مختلف أنواع الاكتشافات والمنتجات والاختراعات التي تأثرت بظهور تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة والتي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها، تحليلها، تنظيمها، تخزينها، استرجاعها في الوقت المناسب والمتاح<sup>1</sup>.

- كما عرفت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال : على أنها كل التقنيات المستخدمة في جمع وتخزين ومعالجة وتناقل نتائج عمليات التحليل، والتصنيف والاستخلاص للمعلومات وتوجيه الاستفادة منها قبل المستفيدين بأيسر الطرائق مع ضمانات الانجاز بالدقة والسرعة والوقت المناسب<sup>2</sup>.

- ولقد عرفها : الاتحاد الاوروبي سنة 1998 بانها قائمة النشاطات الشاملة لثلاثة قطاعات المعلوماتية بما فيها من صناعة الحواسيب والبرمجيات والاتصالات عن بعد الشاملة للشبكات (الانترنت أساسا) وإللكترونيك<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - شادلي شوقي - أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة- رسالة ماجستير، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، 2007-2008، ص:10-11  
<sup>2</sup> - حيدر شاكر البر زنجي - محمود حسن الهواسي- تكنولوجيا المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور إداري تكنولوجي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2013، ص: 19  
<sup>3</sup> - خالد أحمد علي محمود - الاستثمار المعرفي وعلاقتها بالآثار السياسية والاجتماعية- ط1، دار الفكر الجامعي، مصر، 2019، ص: 22

- كما عرفت : تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها "مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال الحاسبات الالكترونية) ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو الكترونية أو كهربائية حسي مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور<sup>1</sup>.

- و لقد عرفت : تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها تمثل المزج بين نوعين من التكنولوجيا هما تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت بفضل التحسينات التي زودتها الأنظمة الرقمية أكثر قدرة على النفاذ لأعداد متزايدة من الجمهور، على معالجة كم أضخم من البيانات وبشكل سريع، وتكنولوجيا الاتصال التي سمحت للبيانات المكتوبة والمسموعة المرئية أن يتم توصيلها إلى أي مكان في العالم بتكلفة يمكن تحملها.

- كما عرفت: تكنولوجيا المعلومات والاتصال كذلك بأنها عبارة عن المكونات المادية والبرمجية لأجهزة الحاسوب وشبكات الاتصال وقواعد البيانات التي تعمل على استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها وإرجاعها إلى المستخدم النهائي في الوقت والزمان المناسب ولأجل استخدامها في عملية اتخاذ القرارات الادارية في المؤسسة.

- و لقد عرفت أيضا على أنها : مجموعة من الأدوات التي يساعد في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل الكتروني، سواء أكانت بشكل نص أو صوت أو صورة أو فيديو، وذلك باستخدام الحاسوب<sup>2</sup>.

- كما عرفت على أنها: تمثيل للجانب التكنولوجي لنظام المعلومات (وتستخدم أحيانا كبديل لنظام المعلومات) وبينما اعتمدت مهمة معالجة البيانات واختزان المعلومات وتحديثها واسترجاعها وتوصيلها

<sup>1</sup> - عصام الدين ومصطفى صالح - إقتصاديات تكنولوجيا المعلومات والاعلان الالكتروني في عصر العولمة في المجتمعات العربية- دار الفكر الجامعي، 2020، ص:186

<sup>2</sup> - ساجي الخامسة و أمال حفناوي- التسويق الالكتروني للخدمات- ط1، دار البازوري العلمية، 2023، ص:54

إلى المستفيدين على أساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن والتي اثبتت محدوديتها وعجزت عن انجاز هذه المهمة على النحو المطلوب<sup>1</sup>.

- و لقد عرفت على أنها : "عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المؤسسة، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال البرامج الفتية والبرامج الجاهزة، وقواعد البيانات وشبكات الربط بين العديد من الحواسيب، وعناصر أخرى ذات صلة"<sup>2</sup>.

من خلال التعريفات السابقة يمكننا تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها مختلف أنواع الاكتشافات من أدوات وبرامج وقواعد وبيانات وشبكات ربط، تستخدم في جمع وتحليل وتنظيم وتخزين واسترجاع مختلف المعلومات في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة لدعم احتياجات المؤسسات واتخاذ القرار.

### الفرع الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

قبل تحديد المراحل الأولى للتطورات التي حصلت على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لا بد الإشارة إلى أنها قد مرت بمستجداتها واختراعاتها وتكنولوجياتها، بتطورات تاريخية عدة، متشعبة ولكنها مترابطة، أي تراكبت فيما بعد، ومن الممكن أن نحصر هذه المراحل بخمسة وكالاتي:

1- ثورة المعلومات والاتصال الأولى: وتتمثل في اختراع الكتابة السومرية أو الكتابة المسمارية

ثم الكتابة التصويرية، ثم مختلف أنواع الكتابة الأخرى.

2- ثورة المعلومات والاتصال الثانية: وتتمثل باختراع الطباعة، ابتداء من الطباعة الحجرية

الثابتة، ثم بالحروف المعدنية الثابتة، ثم بعد ذلك الطباعة المعدنية المتحركة.

3- ثورة المعلومات والاتصال الثالثة: وتتمثل باختراع مختلف أنواع مصادر المعلومات

المسموعة والمرئية، كالهاتف، والمذياع (الراديو)، واللاسلكي، والتلفزيون وما شابه ذلك من المواد السمعية والبصرية.

4- ثورة المعلومات والاتصال الرابعة: وتتمثل باختراع الحاسوب وتطويره عبر مراحل وأجيال

متعددة.

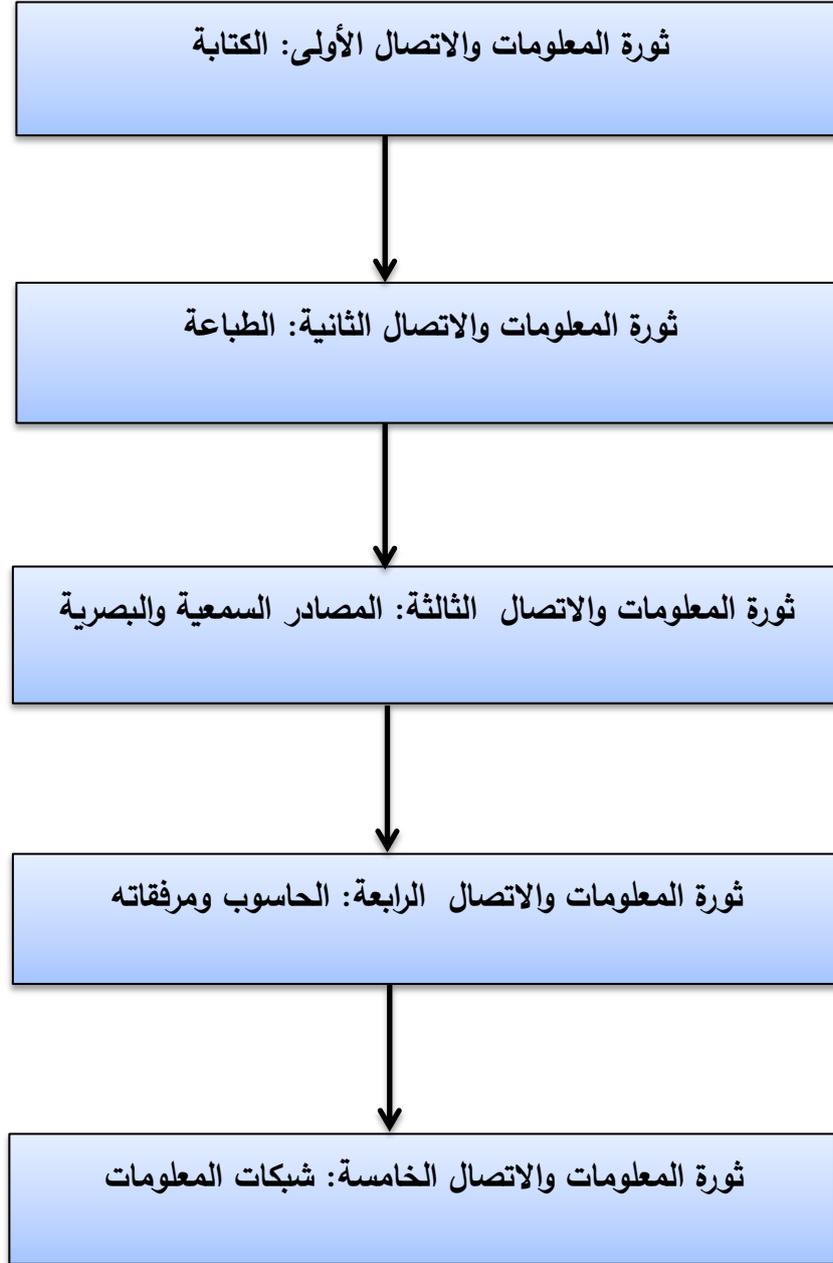
<sup>1</sup> عبد الله حسن مسلم - إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات- ط1، دار المعنز للنشر والتوزيع، عمان

2015:ص125

<sup>2</sup> علوطي لمين - أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، أطروحة دكتوراه، الجزائر3، 2008:ص48

5- ثورة المعلومات والاتصال الخامسة: وتتمثل في التزاوج الواضح بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصال المختلفة الانواع والتطورات، وصولاً إلى شبكات المعلومات المختلفة، وعلى رأسها الانترنت<sup>1</sup>.

الشكل رقم (01): ثورات المعلومات والاتصال الخمسة المتعاقبة



المصدر: من إعداد الطالبين.

<sup>1</sup>- عامر ابراهيم قنديلجي وايمان فاضل السامرائي - تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها- ط1، دار الورق للنشر والتوزيع، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن، 2009، ص:91

### الفرع الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

قبل التطرق إلى الأهمية لا بد أن نوضح تلك التطورات التي بدأت في 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 ثلاث مجالات: <sup>1</sup>

أولاً: ثورة المعلومات.

ثانياً: ثورة الاتصال التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية، وانتهت بالأقمار الصناعية والألياف البصرية.

ثالثاً: ثورة الحسابات الالكترونية التي امتزجت بوسائل الاتصال واندمجت معها والانترنت أفضل مثال على ذلك.

ويمكننا إدراك قيمة تكنولوجيا المعلومات ولا عجب في ذلك فقد كانت تكنولوجيا المعلومات السر وراء ثروات ما يسمى بالربيع العربي كما تمكنت أيضا من شحذ عزيمة الناس وتوحيد صفوفهم وقد ساعد تطور هذه التكنولوجيات في كشف الكثير من الحقائق وفتح أعين البشرية على حقائق خفية غابت عنهم لسنوات.

ولقد أصبح العالم اليوم يشبه قرية صغيرة، يستطيع أي شخص الوصول إلى أي مكان فيها بشكل سريع وسهل وذلك نتيجة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة وعلى رأسها شبكة الانترنت والتي تساعد على العمل والتعلم الجماعي وكذلك في الاتصال السريع بالعلم والمعرفة وبأقل تكلفة فهي توفر الكثير من الجهد والمال والوقت أيضا. كما لا يمكن إغفال أهمية تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم والتي تفتح العديد من الآفاق أمام الطالب الذي لم يعد بحاجة لطرق الشرح والمذاكرة التقليدية كما تقيد أيضا الدارسين عن بعد، والذي سيكرس قدرة الطالب على تنمية قدراته الفكرية والذهنية، فهي تلعب دورا هاما في دفع عجلة التعليم والمعرفة في شتى العلوم نحو آفاق جديدة وطرق حديثة في اكتساب المعرفة

<sup>1</sup> - شافعي حكيم - الأساليب التربوية للأبناء في ظل مجتمع تكنولوجيا المعلومات والاتصال- مذكرة ماستر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، تخصص علم اجتماع التربية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2021 / 2020، ص: 72،

والاستفادة منها بالطرق والظروف المختلفة وفيما يأتي استعراض أهمية تكنولوجيا المعلومات بالتفصيل:

- توفير مجموعة من الأدوات والعمليات والمنهجيات التي تسهل عملية سير الأعمال وتحقيق أهداف المؤسسة مثل الترميز، والبرمجة، ونقل البيانات والتخزين والاسترجاع وتحليل النظم وتصميمها والتحكم بها<sup>1</sup>.

- التخزين الالكتروني، وحماية مختلف السجلات القيمة في المؤسسات؛

- تقديم المعلومات والاتصالات اللازمة والمهمة لأصحاب القرار، حيث تساعدهم في اتخاذ القرار الصائب بما يتعلق بمؤسساتهم؛

- الصيانة الآمنة لملفات العملاء والمرضى في المستشفيات والعيادات الطبية بما يضمن حيوية ونزاهة العمل؛

- تسهيل عملية التدريس وتلقي المعلومات لطلاب المدارس، خصوصا بعد ادخال الحواسيب ضمن المناهج التدريسية؛

- تسهيل التواصل بين الموظفين وعالم الأعمال بسرعة وفعالية كبيرة من خلال البريد الالكتروني ومؤتمرات الفيديو، وغرف الدردشة الداخلية دون الحاجة إلى التواصل الشخصي بالضرورة، وتوفير الوقت واختصار المسافات وتقليل العدوى وانتشار الأوبئة.

<sup>1</sup> - شافعي حكيم - نفس المرجع السابق - ص: 74

الفرع الرابع: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتمثل أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات في ما يلي:<sup>1</sup>

- 1- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت، فالمعنيين بعملية الاتصال بإمكانهم تبادل الأدوار والمهام وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل.
- 2- **اللاتزامنية:** نعني بذلك استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- 3- **اللامركزية:** هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال فالإنترنت تتمتع باستمرارية عملها في كل الاحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأسره.
- 4- **قابلية التواصل:** أي امكانية الربط بين أجهزة الاتصال المختلفة الصنع، وذلك بغض النظر عن المؤسسة أو البلد المنتج لهذه الأجهزة.
- 5- **قابلية التحرك والحركية:** أي يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل: الحاسب الآلي والهاتف النقال.
- 6- **قابلية التحويل:** بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- 7- **الاجماهيرية:** امكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو مجموعة 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.
- 8- **الشيوع والانتشار:** بمعنى قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن.
- 9- **العالمية والكونية:** المقصود به المحيط الذي تعيش فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة، تنشر عبر مختلف محيط عملها، فتسمح مثلا لرأس

<sup>1</sup>- دلموم نجم الدين - تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء مؤسسات التأمين في الجزائر- مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، تخصص ادارة أعمال، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2018 / 2019، ص: 9 - 10

المال أن يتدفق الكترونياً، خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها راس المال المعلوماتي ليسمح لها باختزال عائق المسافة والمكان على المستوى الدولي.

**10- تخفيض الوقت:** بإمكاننا القول ودون مبالغة أن تكنولوجيا المعلومات تمكنت من اقتصار الوقت والمكان، وخير دليل على ذلك شبكة الانترنت التي تسمح لكل واحد منا بالحصول على ما يلزمه من معلومات في وقت قصير جداً مهما كان موقعه الجغرافي بالإضافة إلى ذلك فإن تكنولوجيا المعلومات قد ساهمت في رفع الثقل عن المهام الصعبة والمتعبة للعامل، من خلال معالجة المعلومات ونقلها مع انجاز العمليات في الثانية الواحدة وبدقة متناهية لم يكن يتصورها العقل البشري.

**11- تقليص المكان:** تتيح تكنولوجيا المعلومات وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات، والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.

**12- المرونة:** تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات لها، وأبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي تستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة لكتابة النصوص ومعالجتها، والقيام بالعمليات المعقدة وحتى القيام بالاتصال من بعيد أو من قريب كما أنها يمنح للإنتاج كفاءة عالية، وهذا ما يكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الاستعمال<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>- دلوب نجم الدين، نفس المرجع السابق، ص:10

الفرع الخامس: أهداف ومزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتمثل أهداف نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ما يلي:<sup>1</sup>

- الأعمال الممكن تشغيلها وأداءها؛
- التكاليف الكلية للنظام؛
- الأداء (حجم المبيعات)؛
- طبيعة وخبرة المستخدم؛
- ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات؛
- أمن المعلومات؛
- إمكانية التشغيل على قواعد بيانات مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة؛
- سرعة تطوير النظام؛
- القدرة على التغيير والتعديل؛
- القدرة على الاستغلال الأمثل للإمكانيات؛
- زمن الضمان؛
- المجهود اللازم للحفاظ على النظام.

---

<sup>1</sup>- دلوم نجم الدين، نفس المرجع السابق، ص: 10 - 11

ثانياً: مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تحقق تكنولوجيا المعلومات مزايا عديدة عند استخدامها من قبل المنظمات، يمكن تحديد أبرزها

كالآتي:<sup>1</sup>

- 1- **تسريع تطوير آليات فعالة للنمو الاقتصادي:** فتشجيع التنمية المستدامة يتم من خلال تحولات دول العالم اليوم إلى تكنولوجيا المعلومات: ولأدوات تكنولوجيا المعلومات استخدامات مهمة تتراوح بين تحسين نوعية الحياة وزيادة ضخمة في الانتاجية الاقتصادية. وخفض في نفقات التبادلات والمعاملات التجارية.
- 2- **تحسين اتخاذ القرارات:** تكنولوجيا المعلومات غالباً ما تحسن عمليات الاعمال وتخلق مناخاً يلبي طموحات كافة الاطراف وتجسد علاقات عمل أكثر ديناميكية وطولة المدى مبنية على المصلحة المشتركة.
- 3- **إدارة المخاطرة:** تعمل تكنولوجيا المعلومات على تمكين المنظمة من إدارة العديد من المخاطر المحتملة وخفض احتمالاتها من خلال البحث العلمي والتنظيم والقدرات التنظيمية. فحينما تكون هذه القدرات مبنية على أساس معلوماتي قوي تتمكن الدول إلى حد بعيد من ضمان إن تكنولوجيا المعلومات ستصبح قوة ايجابية من أجل التنمية.
- 4- **إدارة المستقبلات:** يشغل موضوع المستقبلات حيز كبيراً من الجهد الفكري والانساني في عالمنا المعاصر وتتنافس الدول والمجتمعات فيما بينها من أجل ابتكار الآليات والتكنولوجيا للمعلومات التي تتيح لها اقتراض الصيغ المستقبلية الاكثر قرباً من ايجاد موطئ قدم لها في عالم الغد.
- 5- **السيطرة على المعلومات:** تحسن تكنولوجيا المعلومات الطريقة التي يمكن البحث فيها عن البيانات وجمعها واختيارها وتصنيفها لزيادة سرعة تعلم المنافسين المحتملين، وقد أصبح باستطاعة تكنولوجيا المعلومات المتقدمة اليوم جمع كميات هائلة من المعلومات المنتقاة ومن أماكن شديدة الاختلاف والتباعد.

<sup>1</sup> - عادل مجيد وعبيدات العادلي - الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية- دكتوراه اقتصاد غير منشورة، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جمهورية العراق، دون ذكر الطبعة وسنة النشر، ص:131

6- استخدام تكنولوجيا المعلومات إتاحة الفرصة للمنظمات: الانتفاع من الموارد بشكل أفضل.

7- زيادة القدرة على تنسيق الأعمال بين المنظمات المتعددة: وكذلك التنسيق بين أقسام المنظمة نفسها وانتفاع جميع الأنشطة منها إذ يمكن استخدامها في عدد لا نهائي من المواقع والأغراض.

8- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية الضرورية والتي تعد أساسا في عملها<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> - عادل مجيد وعبيدات العادلي، نفس المرجع السابق، ص: 132

### المطلب الثاني: مفاهيم أساسية متعلقة بجودة الخدمة التأمينية

تعد جودة الخدمة من أهم القضايا التي تهتم بها الإدارة في شركات التأمين مهما كان حجمها فهي تسعى دائما لرفع مستوى أدائها من حيث عمليات تقديم الخدمة التأمينية حتى تصل إلى درجة التميز في الأداء، حيث تقوم شركات التأمين باستخدام العديد من الأساليب والأدوات التي تمتلكها لتحسين جودة خدماتها. حيث نقوم من خلال هذا المطلب التعرف على مفهوم جودة الخدمة التأمينية وأهميتها وأبعاد ومؤشرات تقييمها وفي الأخير نماذج تقييمها وعلاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمة التأمينية.

### الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة التأمينية

تعتبر جودة الخدمة أحد العوامل الأساسية التي تساهم بنجاح أو فشل المؤسسات ولذلك فهي تسعى إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية.

**أولاً- مفهوم جودة الخدمة:** لجودة الخدمة العديد من التعاريف ومن بينها ما يلي:

- عرفت جودة الخدمة: "هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت متوقعة أو مدركة أي التي يتوقعها الزبائن أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحددة الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه حيث يعتبر في نفس الوقت من الأولويات الرئيسية التي تزيد تعزيز مستوى الجودة في خدمتها".
- كما عرفت جودة الخدمة: "على أنها التفوق على توقعات الزبون، أي يقصد بجودة الخدمة في هذا التعريف بأن المؤسسة تتفوق في خدمتها التي تؤديها فعليا على مستوى التوقعات التي يحملها الزبون اتجاه هذه الخدمة".
- ولقد عرفت أيضا جودة الخدمة: "بأنها تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين وانخفاض نسبة الشكاوي"<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> خيضر كاظم حمود- إدارة الجودة والخدمة العملاء- الطبعة 1، دار الميسر للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص:215

- وكما تم تعريفها: "بأنها مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء إذن هي مدى تطابق توقعات المستفيدين مع الخدمة المقدمة بالفعل من قبل مقدم الخدمة"<sup>1</sup>.

- وكما عرفها (CZEPIEL 1990): جودة الخدمة هي إدراك الزبون لمدى تلبية الخدمة لتوقعاته أو تجاوز تلك التوقعات.

- وكما عرفها (Bitner and Hubbert 1994) جودة الخدمة هي انطباع الزبائن الكلي للتفوق النسبي أو عدم التفوق فيما يخص المؤسسة وخدمتها<sup>2</sup>.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن جودة الخدمة هي مدى تلبية الخدمة لتوقعات واحتياجات الزبون من خلال تقديم خدمات تتسم بالكفاءة والاستجابة الجيدة، مما يؤدي إلى رضا الزبون وتحقيق تجربة ايجابية.

#### ثانيا: تعريف جودة الخدمة التأمينية

##### 1- مفهوم الخدمة التأمينية: للخدمة التأمينية العديد من التعاريف ومن بينها ما يلي:

- عرفها Kotler الخدمة بأنها نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف هو منتجها إلى طرف آخر وهو العميل الذي تقدم إليه، ليستخدمها في اشباع حاجة غير مشبعة دون أن يترتب عن ذلك نقل للملكية من المنتج إلى العميل وانتاج الخدمة لا يرتبط بإنتاج مادي ملموس.

فالزبون عندما يقرر شراء خدمة تأمينية معينة فإن الدافع الأساسي هو ما تحققه له هذه الخدمة من منافع، وعليه فإن شركات التأمين تنظر إلى الخدمة التي تقدمها من جانب المنافع والاشباعات التي يتوقع أن يحصل عليها الزبون وراء شراءه خدمة معينة، وعليه فإن منتجات التأمين تتبع المنافع التي تضمن لزبون الأمان.

<sup>1</sup>- أمل محمد حسن البدوي - استخدام نموذج الادراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية لمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية- مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 184، الجزء الثاني، أكتوبر 2019، ص: 17

<sup>2</sup>- بوزيان حسن - أثر جودة الخدمة على رضا الزبون - مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة سعد دحطب البلدية، 2013، ص: 40

- كما عرفت الجمعية الأمريكية لتسويق الخدمة التأمينية: النشاط والمنافع التي تعرض للبيع لارتباطها بسلع معينة، فالخدمة هي كل فعل أو جهد يقدم من طرف إلى طرف آخر وقد يرتبط ذلك الفعل أو الأداء الغير ملموس بتقديم منتج غير مادي ولا يمكن تملكه.<sup>1</sup>

- ولقد عرفت أيضا الخدمة التأمينية: عبارة عن "المنفعة أو مجموعة المنافع التي يمكن أن يحصل عليها حامل وثيقة التأمين جراء انتقائه لها وتؤدي إلى اقتناء حاجاته ورغباته"<sup>2</sup>.

وعليه يمكن القول أن الخدمة التأمينية هي نوع من الخدمات المالية تقوم بتوفير حماية مالية للأفراد أو البيانات من خلال تحويل المخاطر المالية إلى شركة التأمين، وتتضمن هذه الخدمة توقيع عقود التأمين التي تحمي الأفراد أو الممتلكات من خسائر محتملة مقابل دفع دوري للشركة التأمينية.

2- مفهوم جودة الخدمة التأمينية: لجودة الخدمة التأمينية العديد من التعاريف ومن بينها ما يلي:

- عرفت جودة الخدمة التأمينية على أنها: نوعية الخدمات المقدمة المتوقعة والمدركة، والتي تمثل المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه، لذلك فإن معظم المؤسسات تجعل من هذه المسألة ضمن أولويات أعمالها لتعزيز جودة ما تقدمه من خدمات تأمينية.

- يمكن أيضا تعريفها على أنها: قدرة شركات التأمين على تقديم الحماية التأمينية بما يحقق رغبات الزبائن ويتطابق مع توقعاتهم ويفي باحتياجاتهم التأمينية بشكل مستمر، وتمثل دوما مقياس أو معيارا للدرجة التي يصل إليها مستوى الخدمة المقدمة للزبائن ليقابل توقعاتهم.<sup>3</sup>

- وتعرف جودة الخدم التأمينية على أنها: عرض الخدمة للزبون وتقديمها له لغرض إشباع حاجته ورغباته وتحقيق الرضا، وقد عرفت أيضا بأنها خلو الخدمة من أي عيب خلال إنجازها وهذا الحكم

<sup>1</sup> سعیدی صبیرة- تفعيل الخدمة التأمينية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر- أطروحة دكتوراه ، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية وتأمينات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2023، ص: 4 - 5

<sup>2</sup> أسامة عزمي سلام - إدارة الخطر والتأمين - دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص: 200

<sup>3</sup> بريكة السعيد - أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين- مجلة دراسات اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، العدد رقم 04، المجلد 01، جوان 2017، ص : 288

يصدره الزبون بعد إدراكه الأداء الفعلي للخدمة<sup>1</sup>.

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف جودة الخدمة التأمينية هي مقياس لمدى تلبية شركة التأمين لتوقعات العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل فعال وفعال، تشمل هذه الجودة على جوانب مثل سرعة معالجة المطالبات وتقديم خدمة متميزة.

### الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة التأمينية

إن جودة الخدمة لها أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات والتي من شأنها تحقيق النجاح، ففي مجال الخدمات يعمل كل من الموظفين والزبائن على خلق الخدمة ذات الجودة العالية، ولذلك على الشركات والمؤسسات الاهتمام بهم، وتكمن أهمية جودة الخدمة التأمينية فيما يلي:<sup>2</sup>

1- نمو مجال الخدمة: إذ تزايدت إعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي

وقت مضى، فعلى سبيل المثال نصف شركات الأعمال التجارية الأمريكية يتعلق نشاطها بالخدمة إضافة إلى أن نمو المنظمات المتصلة بالخدمات مازال مستمرا بالتوسع.

2- ازدياد المنافسة: إذ من المعلوم أن بقاء الشركات والمشاريع يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة، لذلك فإن توفر جودة الخدمة في منتجات هذه المشاريع والخدمات يوقر لها العديد من المزايا التنافسية.

3- الفهم الأكبر للعملاء: إن تتم معاملتهم بصورة جيدة ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

4- المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل: أصبحت الشركات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملاءها، وهذا يعني أن الشركات يجب أن لا تسعى فقط إلى اجتذاب زبائن وعملاء جدد، ولكنه يجب عليها أيضا أن تحافظ على العملاء الحاليين، ومن هنا تظهر الأهمية لجودة خدمة العملاء من أجل ضمان ذلك.

<sup>1</sup>فائزة بن عمروش - دراسة أثر تسويق خدمات التأمين على سلوك المستهلك- أطروحة دكتوراه، غير منشورة، في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة تسويقية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة أمجد بوقرة، بومرداس الجزائر، 2017، ص: 27

<sup>2</sup>مأمون سليمان الدراركة - إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء- دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ط2، ص: 193

الفرع الثالث: أبعاد ومؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية

أولاً: أبعاد جودة الخدمة التأمينية: تشمل أبعاد جودة الخدمة التأمينية فيما يلي:<sup>1</sup>

عادة ما تتضمن الخدمة عناصر ملموسة وعناصر غير ملموسة، فقد جرت محاولات حادة وذلك من أجل التمييز بين العناصر الموضوعية لقياس الجودة، وتلك المعايير تعتمد على الإدراكات الاجتهادية للمستفيدين من الخدمة.

يقول Gronroos: تقوم الجودة على بعدين أولهما الجودة الفنية وثانيهما الجودة الوظيفية وكلا البعدين مهم للمستفيد، فالجودة الفنية تقوم على الكم أي يمكن التعبير عنها بشكل كمي، أما سلوك القائمين على تقديم الخدمة ومظهرهم وطريقة تعاملهم مع المستفيد.

وهي أمور يصعب قياسها بدقة بالقياس إلى العناصر المكونة للجودة الفنية، فهي تمثل مكونات الجودة الوظيفية للخدمة بينما يرى آخرون أن الجودة في مجال الخدمة تمثل ثلاث أبعاد رئيسية:

📌 التصنيف الأول:

- الجودة المادية: والتي تتعلق بالبيئة المحيطة بالخدمة؛
- جودة المؤسسة: التي تتعلق بصورة المؤسسة والانطباع العام عنها؛
- الجودة التفاعلية: التي تمثل نتائج عمليات التفاعل بين العامل في مؤسسة الخدمة وبين المستفيدين في الخدمة.

📌 التصنيف الثاني:

- جودة العمليات: والتي يتم الحكم عليها أثناء تأدية الخدمة؛
- جودة المخرجات: والتي يتم الحكم عليها بعد الأداء الفعلي للخدمة.

<sup>1</sup> - هواري معراج - تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية - اطروحة دكتوراه غير منشورة ، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005ص: 37

التصنيف الثالث:

- الجودة الفنية: والتي يمكن التعبير عنها بالسؤال ما الذي يتم تقديمه؟

- الجودة الوظيفية: والتي يمكن التعبير عنها بالسؤال كيف تتم عملية تقديم الخدمة؟

أما الجانب الأخير وهو الصورة الذهنية للمؤسسة والذي يعكس آراء الزبائن في مؤسسة الخدمة.<sup>1</sup>

ثانيا: مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية

تقييم جودة الخدمة التأمينية يمكن أن يتم عبر عدة مؤشرات منها:<sup>2</sup>

1- الاعتمادية: ويقاس مصداقية ما وعدت به شركات التأمين للعملاء من خدماتها أي قدرة

شركات التأمين على أداء الخدمة التأمينية وفق للوعود المقدمة بدقة وبدون أخطاء، حيث

أن العملاء يرغبون في التعامل مع الشركات التي تحفظ وعودها.

2- الجوانب المادية الملموسة: ويقاس جودة المرافق المادية للشركة والمعدات المتوفرة

ومظهر العاملين، وهو يعني بالأجهزة والأدوات والمعدات المستخدمة في إنتاج الخدمة أي

العوامل التي يمكن للعميل إدراكها بالحواس الخمس، وتستخدم العناصر الملموسة لتقييم

الجودة المادية للخدمة قبل استخدامها.

3- الأمان والضمان: ويقاس هذه المحور مقدار ما توفره المنظمة من ثقة وأمان للمستفيدين

أي قدرة العاملين على كسب ثقة العملاء وتقديم الخدمة بدون أية مخاطر يتعرض لها

العاملون.

4- الاستجابة: ويقصد بها الدرجة التي يمكن بها المنظمة مساعدة المستفيدين لتقديم خدمة

سريعة وإجراءات واضحة واستعداد العاملين بالشركة لمساعدة العملاء أو المستفيدين

ويركز هذا البعد على الاعتناء والانتباه والسرعة في التعامل مع مطالب واستفسارات

وشكاوي ومشاكل العملاء.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص: 37

<sup>2</sup> عيد الرزاق بن علي و وصيف اغادير ابراهيم ، أثر جودة خدمات التأمين في بناء الصورة الذهنية لدى عملاء الشركة الجزائرية للتأمين الشامل CAAT- مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، المجلد 12، العدد: 02، 2019، ص: 687، 688

5- **التعاطف:** ويقاس هذا المحور مقدار ما تقدمه المنظمة من خدمة متميزة لجذب العملاء لها من اهتمام للعملاء وتوفير العناية الشخصية لكل عميل، أو بمعنى آخر أن العميل يريد أن يشعر بأن شركة التأمين تقدم له كل احتياجاته وتعرف مشكلاته وتعمل أفضل ما لديها لتقديم الخدمة له، ويمكن تلخيص هذه المؤشرات من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (01): مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية

المؤشر	الشرح
الملموسية	ظهور العنصر المادي: ✓ حداثة وجاذبية مظهر الشركة؛ ✓ مظهر العاملين؛ ✓ تسهيلات مادية.
الاعتمادية	أداء صادق وصحيح: ✓ معلومات دقيقة وصحيحة؛ ✓ القدرة على الوعد في الأجل المحدد؛ ✓ مصداقية الأداء.
الاستجابة	السرعة أو المساعدة: ✓ إعلام العملاء بأجال الوفاء بالخدمة؛ ✓ سرعة تنفيذ المعاملات؛ ✓ مؤهلات وكفاءات ومعارض.
الأمان	ثقة العملاء في الشركة: ✓ ضمان الحصول على الخدمة حسب الوعد؛ ✓ أداء سليم من طرف الموظفين؛ ✓ انعدام الخطر والشك في تعاملات الشركة.
التعاطف	الاهتمام بالعميل: ✓ فهم ومعرفة حاجته؛ ✓ الوعي بأهميته؛ ✓ ملائمة ساعات العمل مع التزاماته.

المصدر: فتيحة بوحرد، الدور الاستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين دراسة تقييمية من منظور العملاء لجودة الخدمة للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT "مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير"، جامعة سطيف، العدد 12، 2012، ص: 207.

## الفرع الرابع: نماذج تقييم جودة الخدمة التأمينية

إن عملية قياس جودة الخدمة تعرضت في القرن الماضي إلى جدال كبير من خلال العديد من البحوث والدراسات المتخصصة في هذا الصدد، وذلك بغرض البحث عن النموذج المناسب للقياس من خلال الأبعاد والعناصر المعبرة عن جودة الخدمة، وسيتم استعراض النماذج المختلفة في قياس جودة الخدمة:<sup>1</sup>

### 1- نموذج النتائج والعمليات: ويركز هذا النموذج في قياس جودة الخدمة على مكونات هذه

الأخيرة والمتمثلة في النتائج والعمليات، وينظر إلى النتائج على أنها الانجاز أو عدم الانجاز للغاية النهائية من الخدمة أما العمليات فهي تمثل الخدمة الوظيفية التي تتطوي على التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد الفعلي منها. إلا أن هذا النموذج لا يحظى بأهمية كبيرة، وذلك لأنه لم يقدم مقياس محدد يمكن استخدامه في التطبيق العملي لقياس وتقييم جودة الخدمة.

### 2- نموذج أبعاد وعناصر جودة الخدمة: يمكن هذا النموذج من تقييم جودة الخدمة من خلال

قياس الأبعاد والعناصر الأساسية التي تتطوي عليها الجودة لأنه لم يحظ انتشارا واسعا وذلك راجع إلى:

- اختلاف الباحثين حول أبعاد والعناصر الخاصة بجودة الخدمة فاعتبرها البعض ثلاثة أبعاد تمثلت في الجودة المادية، جودة المنظمة والتفاعلية، بينما اعتبرها البعض الآخر خمسة أبعاد هي المهنية، المهارات، وشهرة المنظمة، المصداقية الفورية الثقة والاعتمادية.

- عدم القدرة على التوصل إلى مقياس كمي يمكن استخدامه في قياس الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة بالإضافة إلى أنه يركز على الجانب النظري مع افتقار التطبيق لأفكار هذا النموذج.

بالرغم من أوجه القصور السابقة الذكر لهذا النموذج إلا أنه أسهم بشكل فعال في تنمية النماذج اللاحقة لقياس جودة الخدمة.

<sup>1</sup>- داني الزهرة- تقييم جودة الخدمة التأمينية- مذكرة ماستر، تخصص الاقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2016 / 2017، ص: 34

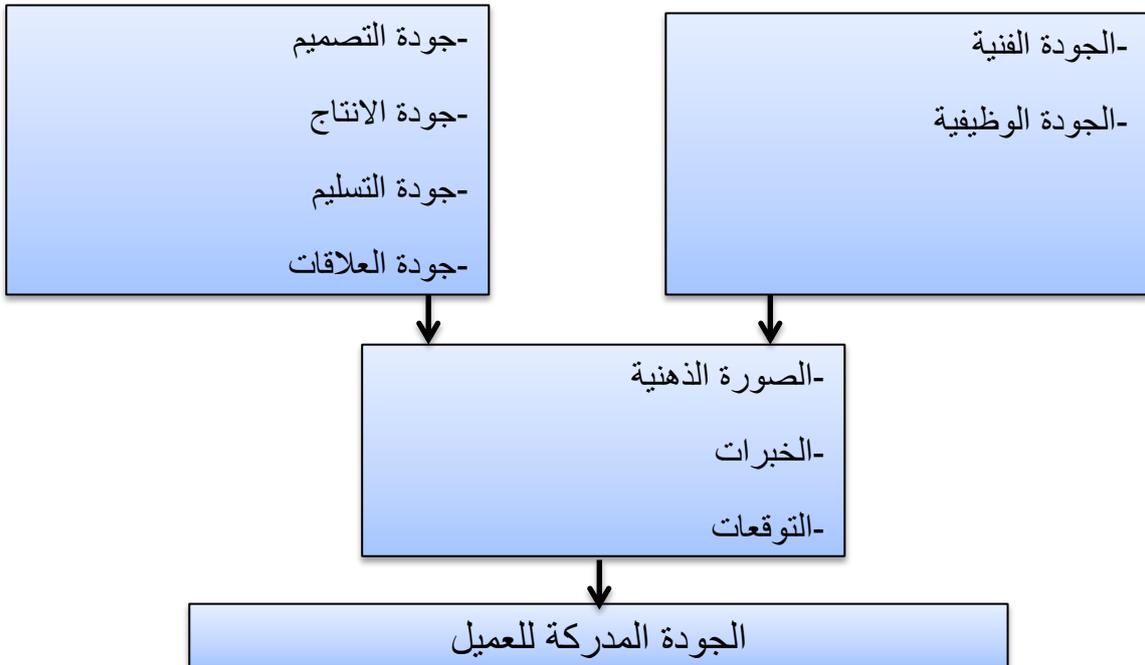
3- نموذج جودة الخدمة:

أ- نموذج الجودة لـ Gronroos<sup>1</sup>:

اعتمد النموذج على أربعة أنواع للجودة تتطلب تعاون كل الأفراد داخل المنظمة لتقديم الجودة المتوقعة ويشير النموذج إلى أربعة مصادر للجودة وهي جودة التصميم وجودة الانتاج وجودة التسليم وجودة العلاقات، وبطبيعة الحال فإن الطريقة التي يتم بها إدارة الجوانب المختلفة للجودة لها تأثير على إدراك العميل للجودة، وكذلك فإن كل من الجودة الفنية والجودة الوظيفية تتأثران بهذه المصادر للجودة.

ويحدد إدراك العميل للجودة من خلال مقارنته بالتوقعات التي سبق أن تشكلت والخبرات التي حصل عليها عند تقديم الخدمة إليه، بالإضافة إلى الصورة الذهنية عند المنظمة والتي تلعب دورا مساعدا إذا كانت ايجابية، وتجعل الخدمة أقل جاذبية إذا كانت الصورة الذهنية سلبية، والشكل التالي يبين مخطط النموذج Gronroos.

الشكل رقم(02) نموذج لجودة الخدمة Gronroos



المصدر: بوزيان حسان، مرجع سبق ذكره، ص: 43،44.

<sup>1</sup>- داني الزهرة، نفس المرجع السابق، ص: 35

## ب- نموذج SERVQUAL<sup>1</sup>:

يعد هذا النموذج أحد المرتكزات الأساسية التي استندت إليها نظرية الفجوات التي وضعها كل من (Parasutaman ,Berry. Zeithmal ,2013 ,41) في تفسيرها للعمليات النفسية التي يقوم من خلالها العميل بتقييم جودة الخدمات والحكم عليها، ويقوم هذا النموذج على أن مستوى جودة الخدمة يتم تحديده على أساس الاختلاف بين توقعات العميل بالنسبة للأداء والتقييم الفعلي بعد الأداء وضمن هذا السياق فإن مستوى جودة الخدمة يحدد بالفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، أي وجود فجوة بين ما أدركه العميل من مستويات أداء الخدمة وتوقعاته المسبقة لهذه المستويات والتي هي محطة أربع فجوات أخرى، والتي تؤدي منفردة أو مجتمعة إلى حدوث ما يسمى بمشكلات الجودة، وبوجود هذه الفجوات تم تسمية هذا النموذج بنموذج الفجوات (Thegraps .model)، وهو أيضا يعرف باسم SERVQUAL.

يمكن تلخيص الفجوات الخمسة على النحو الموضح في الشكل (03) وكما يلي:

**الفجوة الأولى:** وتنتج عن الاختلاف بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وبين تقديرات الإدارة لهذه التوقعات، أي عجز الإدارة عن معرفة احتياجات ورغبات العملاء المتوقعة، ومن أهم الأسباب التي تؤدي إلى حدوث هذه الفجوة هي:

- عدم اهتمام منظمات الخدمة بالاهتمام الثاني بالتعرف المستمر على توقعات العملاء؛

- التقليل من شأن العملاء ذاتهم، والادعاء بأن العملاء أنفسهم لا يعرفون تماما الذي يجب أن يتوقعوه.

**الفجوة الثانية:** وتنتج عن الاختلاف بين تقديرات الإدارة لتوقعات العملاء من الخدمة والمواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بالفعل، ومن أهم الأسباب التي تؤدي إلى حدوث هذه الفجوة هي:

- عدم الالتزام بتطبيق مواصفات جودة أداء الخدمة من قبل مقدميها؛

- اعتقاد الإدارة في عدم جدوى تقديم جودة عالية للعملاء.

<sup>1</sup> - عمار عبد الجبار وعلي غناوي - قياس جودة الخدمات الصحية على وفق نموذج SERVQUAL - المجلة

الدولية للعلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 11، فبراير 2020، ص: 310

**الفجوة الثالثة:** وتنتج عن الاختلاف بين مواصفات جودة أداء الخدمة والأداء الفعلي لهذه المواصفات، ومن أهم الأسباب التي تؤدي إلى حدوث هذه الفجوة هي:

- تدني مستوى مهارة مقدمي الخدمة؛

- عدم وضوح دور مقدمي الخدمة.

**الفجوة الرابعة:** وتنتج عن الخلل في مصداقية منظمة الخدمة بين ما تعلنه من مستويات أداء الخدمة وما تقدمه فعلياً من مستويات أداء الخدمة.

ومن أهم أسباب حدوث هذه الفجوة هي:

- قلة الاتصالات الجانبية بين أقسام منظمات الخدمة؛

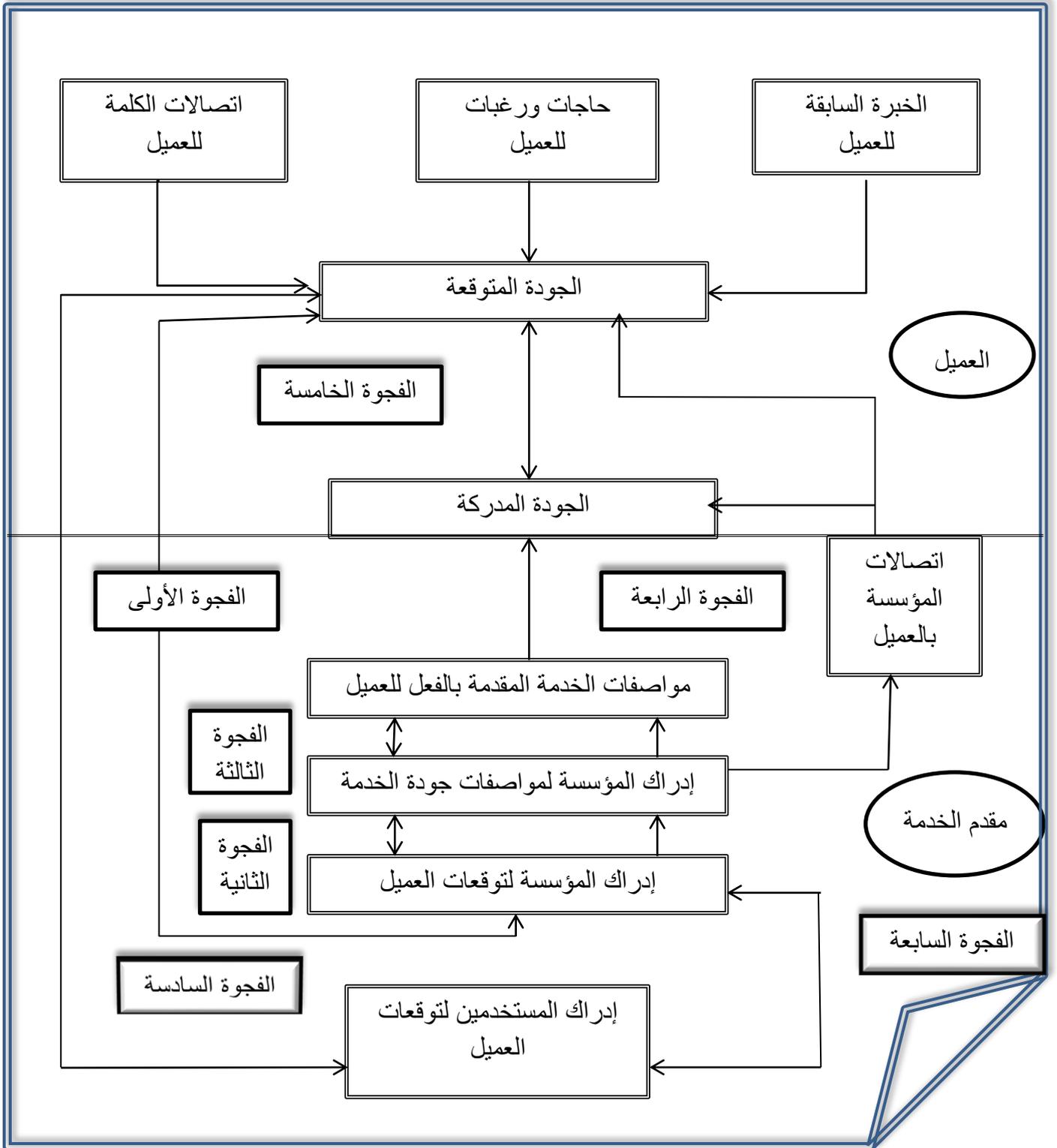
- المبالغة في إطلاق الوعود عن المستويات العالية للجودة.

**الفجوة الخامسة:** وتنتج عن الاختلاف بين ما أدركه العملاء من مستويات أداء الخدمة وتوقعاته المسبقة لهذه المستويات وهي نتاج واحد أو أكثر من الفجوات الأربعة السابقة<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص: 311.

الشكل رقم (03): يمثل النموذج المعدل الإضافي لنموذج SERVQUAL ذو السبع فجوات



Source : Arash, shahin ; **A framework for determining and prioritizing critical factor in delivering quality services**, department of management, university of Isfahan Iran, 2006.

#### 4- نموذج الأداء الفعلي للخدمة Servpref<sup>1</sup>:

لقد ظهر هذا النموذج في سنة 1992 من قبل (Joseph Cornin Steven Taylor) اللذان وجها انتقادات إلى نموذج (Servqual) بسبب اعتماده على التوقعات كمعيار لقياس الجودة وبالتالي رفض فكرة الفجوة بين الإدراك والتوقع بحيث قاما الباحثان باختبار أربع قطاعات خدمية (المصارف، شركات تنظيف الملابس، مطاعم الوجبات السريعة، مراكز الأمراض المعدية)، حيث توصلا إلى أفضلية نموذجهما على نموذج (Servqual) والذي يركز على الأداء الفعلي والعمل على تحسين التباين في إدراك الزبائن لجودة الخدمة من خلال تحقيق المعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء}$$

وقد وجدنا أنه يتميز بسهولة الاستخدام والبساطة فهو يعد بمثابة مقياس مباشر لاتجاهات الزبائن اتجاه جودة الخدمة، بحيث يتكون نموذج (Servpref) من واحد وعشرون سؤال بحذف سؤال المتعلق بالأداء، وباستخدام الأبعاد الخمسة الموجودة في نموذج (Servqual) ولكن المتعلقة بجانب الخدمة المدركة فقط أي الجانب الذي يقيس الأداء الفعلي لجودة الخدمة.

ويعرف الاتجاه على أنه تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة، أي يقوم نموذج الاتجاه على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالزبون فقط، ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات وهي دالة لإدراكات الزبائن السابقة وخبرات وتجارب التعامل المؤسسة ومستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - بن زبيدي عبد اللطيف و بالوافي عبد المالك - قياس جودة الخدمات الصحية وفق نموذج الأداء الفعلي (Servpref) - مجلة التكامل الاقتصادي، مجلة أحمد دراية، أدرار ، الجزائر، مجلد التاسع، العدد(02)، جوان 2021، ص:433-434

<sup>2</sup> - مراد اسماعيل و عبدوس عبد العزيز- قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج (Servpref)- مجلة البشائر الاقتصادية، المركز الجامعي لعين تموشنت، الجزائر، مجلد الثالث، العدد (01)، مارس 2017، ص:06

## الفرع الخامس: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمة التأمينية

يعيش العالم اليوم ثورة تكنولوجية هائلة، حيث تحول الاقتصاد العالمي من الاقتصاد الصناعي القائم على رأس المال إلى الاقتصاد المعلوماتي القائم على المعرفة والمعلومات، ومنه تلعب هذه التكنولوجيا دورا كبيرا في تحسين جودة الخدمة المقدمة وهذا من خلال تأثيرها على عناصر المزيج التسويقي للخدمات.<sup>1</sup>

### أولاً: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين المزيج التسويقي الخدمي

يتوزع تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عناصر المزيج التسويقي المتمثلة في: المنتج، التوزيع، الترويج، السعر وما يعرف بـ 4 ps

1- الإنتاج: أتاحت الأساليب التكنولوجية بمساعدة الحاسب الفرصة للعديد من الشركات التي تقوم بتصميم المنتجات وفق الاحتياجات الفردية للعميل، ومن خلال شبكة الانترنت يمكن للعميل أن يقوم بتحديد المكونات والاضافات المختلفة التي يرغبها في المنتج، فعلى سبيل المثال فإن العملاء في مجال الخدمات مثل الطيران والسياحة وفي مجال الموسيقى والأسطوانات يمكنهم أن يقوموا بتصميم الخدمة ومكوناتها حسب احتياجاتهم الشخصية ومن ثمة تقوم المؤسسة بتحديد مكونات الخدمة وتكلفتها حسب طلب العميل ويمكن تلخيص هذا الأثر في النقاط التالية:

- تكنولوجيا المعلومات تعتبر مصدر من مصادر المنتجات الجديدة؛
  - تكنولوجيا المعلومات تحسن من معدلات أداء المنتجات الحالية؛
  - تكنولوجيا المعلومات تتيح للمؤسسة الحصول على حقوق اختراع تأخذ عوامل المنافسة؛
  - تكنولوجيا المعلومات تعمل على راحة المستهلك عن طريق تقديم سلع جديدة.
- 2- التسعير: تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تساعد على الإدارة في جمع الأنشطة المتعلقة بالتسعير، حيث أنها تؤثر على السرعة في اتخاذ قرارات التسعير أي أن أي تغيير في الأسعار لأي منتج يتم تنفيذه في وقت قصير ومجهود يدوي قليل وبدقة أكبر، وكذلك تساعد في حساب التكاليف على أساس كل نشاط فهي تعتبر أداة نموذجية لتقدير التكاليف، وتتيح شبكة

<sup>1</sup> - دحموني خليجة - تكنولوجيا المعلومات وأثرها على المزيج التسويقي- معارف مجلة علمية دولية محكمة، قسم العلوم الاقتصادية، سنة الثانية عشر، العدد: 23 (ديسمبر 2017)، ص: 235

الانترنت المعلومات الخاصة بأسعار المنتجات، والشروط المختلفة للتعاقد وطرق الدفع والتسهيلات الائتمانية المتاحة ويمكن حصر هذا الأثر في النقاط التالية:

- التخفيض من أسعار المنتجات؛

- المساهمة في حساب الأسعار والحجز والتعاقد عن طريق الحاسب الآلي مثل حجز تذكرة الطيران.

3- التوزيع: يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات قدرا عاليا من الإتاحة المكانية والزمانية

للمنتجات، إن استخدام التكنولوجيا يمكن المؤسسات من التفاعل المباشر مع العملاء على مدى 24 ساعة، ومن ثمة فليس هناك حدا زمنيا للتعامل مع العملاء وفي نفس الوقت فإن استخدام الانترنت مثلا يقلل من استخدام الوسطاء التسويقيين، وبصفة خاصة هؤلاء الذين يقومون بتوزيع المنتجات، حيث يمكن للمنتجين أن يقوموا بالتوزيع المباشر للعملاء، وقد يتيح استخدام خدمات الانترنت ظهور الأسواق الافتراضية (VIRTUAL MARKETS) وظاهرة التسويق الالكتروني (EL.ETRONIC. SHOPPING) حيث يستطيع العملاء أن يقوموا بإعداد قائمة المنتجات المطلوبة في التسويق ويتم تسليمها إلى العملاء مباشرة، وتكمن فوائد تكنولوجيا المعلومات على التوزيع فيما يلي:

- زيادة سرعة التوزيع عن طريق تطوير وسائل النقل؛

- مراقبة ومتابعة توزيع المنتجات عن طريق الحاسوب؛

- زيادة إمكانية التخزين عن طريق وسائل التخزين الجاف والمجمد.

4- الترويج: لا شك أن تكنولوجيا المعلومات تأثيرا قويا على طريقة عمل القوى البيعية، فالتليفون

المحمول وينظم البريد الصوتي تساعدت تنقلاتها حيث تستطيع دائما الاتصال بالمركز الرئيسي للشركة، كما أن الحاسوب المحمول والذي يمكن حمله بسهولة يسمح بتخزين البيانات الفنية المتعلقة بالمنتجات وعرضها دون الحاجة إلى حافظة أوراق تتضمن بيانات، وكذلك البرامج الجاهزة للحسابات المحمولة المصممة جيدا تجذب انتباه المستهلك في ظل وجود الرسومات والخصائص التفاعلية لهذه البرامج بحيث يتم إقناع المستهلك بالشراء في وقت قصير، وفي ما يلي أهم الفوائد التي توفرها تكنولوجيا المعلومات مجال الترويج:

- تحرير القوى البيعية ورجال البيع من المهام الادارية والمكتبية الروتينية، وتمكينهم من تخصيص وقت أطول للمستهلك؛
- توفير خدمة أفضل للمستهلك لأن رجل البيع يصل إلى المعلومات المطلوبة على الفور مثل معلومات عن مستوى المخزون أو الأسعار أو الخصومات ويستطيع أن يتخذ القرار في الحال؛
- توفير الرقابة على القوى البيعية وحصص المعلومات التي تسمح للإدارة بقياس ومراقبة الأداء البيعي؛
- المستعدة في خلق فرص بيعية وادارتها بحيث تتحول نسبة كبيرة منها إلى مبيعات فعلية؛
- ترشيد جدولة الحملات الاعلانية؛
- تحسين وسائل الاتصالات.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>- دحموني خليجة، نفس المرجع السابق، ص: 236، 237

**ثانياً: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة**

تلجأ المؤسسات الخدمية لتطوير خدماتها إلى التوجه نحو ادخال التكنولوجيا والاكثر من الاعتماد على الأنظمة، فمدخل الأنظمة يحاول تحديد عناصر التشغيل الأساسية المطلوبة عملها واختيار الطرق البديلة للقيام بأدائها وتحسين التنسيق داخل النظام ككل يمكن تطبيق هذا المدخل من ثلاث طرق هي:<sup>1</sup>

1- **تكنولوجيا الأجهزة:** تعني إحلال الآلات والوسائل محل العنصر البشري.

2- **تكنولوجيا البرامج:** تعني إحلال أنظمة البرامج المعدة محل عمليات الخدمة اليدوية هذه الأنظمة قد تشمل على بعض التكنولوجيا لكل خصائصها الأساسية بالنظام ذاته الذي يصمم للحصول على أفضل النتائج.

3- **خليط من النوع السابقين:** حيث يتم ادخال برامج مخصصة على الأجهزة لزيادة الفاعلية والسرعة في عملية إنتاج الخدمة، وبالتالي هذا المدخل له تأثير كبير على إنتاجية الخدمات وينعكس هذا التأثير على الخصائص التالية:

- زيادة تنميط الأداء والانتاج الكبير؛

- تعيين الوظائف يكون الاهتمام فيه منصبا حول كيف يمكن لطرق التحسين من أن تجعل أداء الوظيفة مختلف وأكثر فاعلية وكيف للوظائف والمهام أن تتغير؛

- التخصيص في الجهود والأسواق لجعل العامل أكثر منهجية.

**ثالثاً: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عرض الخدمة**

يتضمن عرض الخدمة مجموعة من الخدمات التي يطلق عليها بحزمة الخدمة وتشمل هذه الحزمة قسمين هما: خدمة الجوهر وخدمات تكميلية داعمة للجوهر وقد قسم الباحثون في تسويق الخدمات التكميلية الداعمة للجوهر إلى ثمانية مجموعات هي:

- المعلومات، استلام الطلبات، حماية ممتلكات الزبون، إصدار الفواتير، تقديم الاستشارة الضيافة، الاستثناءات، الدفع.

<sup>1</sup>- بشير العلق- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات - مؤسسة الوراق، عمان 2002، ص: 177

وقد تم تجسيد هذه الخدمات التكميلية على شكل زهرة جوهر ثماني أوراق ولهذا يطلق على الشكل زهرة الخدمة FLOWER OF SERVICES وفي عصر الانترنت صارت معظم أوراق الزهرة معتمدة على المعلومات وعليه أصبح بإمكاننا تقديمها إلكترونياً من خلال وسائل متعددة مثل: الهاتف الفاكس، والانترنت.

**1- المعلومات والاستشارة:** لكي يحصل المستفيد على القيمة فإنه يحتاج إلى معلومات عن هذه الخدمة كما أن مزودي الخدمة هم أحوج للمعلومات عن الخدمات التي يرغبون بتسويقها إلى الزبائن.

**2- استلام الطلبات:** فتقديم الطلبات بشكل شخصي أو عبر الهاتف أو البريد أو الفاكس هي أساليب تستخدم على نطاق واسع والاستفادة من التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح بإمكان تطبيق الطلبات عبر نظم الهواتف المؤمنة المرتبطة بالحواسيب والشبكات وهي إحدى الخيارات المتاحة اليوم.

**3- الضيافة، حماية ممتلكات الزبائن والاستثناءات:** تساهم عناصر الضيافة وحماية ممتلكات الزبائن التي تنطوي على إجراءات ملموسة في بيئات مادية والاهتمام بتلبية حاجاتهم وطلباتهم المتنوعة، أما فئة الاستثناءات فهي تتطلب الطلبات الخاصة وحل المشاكل.

**4- إعداد الفواتير والدفع:** تعتبر الفواتير وكشوف الحساب واضحة ومتضمنة معلومات سواء كانت على شكل ورقي أو إلكتروني، فالزبائن يرغبون بأن تكون الفواتير والكشوفات واضحة ومتضمنة معلومات مفيدة ومرتبطة بشكل يوضح بسهولة كيفية حساب مفرداتها للوصول إلى إجمالي المبلغ المطلوب.<sup>1</sup>

ونستنتج مما سبق ذكره أن جودة الخدمة تمثل أحد العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على خدمات المؤسسة، لهذا يتطلب توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة للوصول إلى جودة الخدمة، من خلال تقديم المعلومات وإعداد الفواتير وغيرها.

<sup>1</sup> - بشير العلق، نفس المرجع السابق، ص: 178

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تم تقسيم الدراسات السابقة إلى دراسات عربية وأخرى أجنبية وسيتم عرضها على هذا الأساس:

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد تنوعت الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال سواء الجزائرية أو العربية نذكر منها ما يلي:

الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

أولاً: دراسة مقيّمح دنيا، لقد قامت الباحثة بانجاز دراسة موسومة بـ: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الميزة التنافسية في شركات التأمين"، دراسة حالة مؤسسة وكالة ميلة SAA، في مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف ميلة، (2021/2020) .

و لقد هدفت دراستها إلى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة إذا أن وجود هذه التكنولوجيا في المؤسسة تعد شرط أساسي لتحسين التنافسية وسيتم تحديد الدور من خلال دراسة مدى ارتباط تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعاد التنافسية،(التكلفة، الجودة التسليم، الإبداع، المرونة) إذ اتضح أن هناك علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ولخصت الدراسة في نهاية الأمر بضرورة استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسة بشكل يضمن الاستمرارية الفعلية للمؤسسة ، و لقد اختلفت دراستنا عن دراستها كالاتي:

- ركزت دراستها على دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية في شركات التأمين؛

- أما دراستنا ركزت على دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية.

ثانياً : دراسة بوتدارة مليحة، لقد قامت الباحثة بإنجاز دراسة موسومة بـ: "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات المصرفية"، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، في مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص: مالية المؤسسة، ميدان علوم اقتصادية والتسيير وعلوم التجارية جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، (2017/2016).

و لقد هدفت دراستها إلى التعرف على مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات المصرفية، تم استخدام استبانة لجمع المعلومات واستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات وهذا بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن البنوك تعمل على تقديم خدمات مصرفية عديدة ومتنوعة من خلال قنوات توزيعية جديدة، كما يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المصارف إلى تحسين وتطوير جودة الخدمات. كما يتم قياس جودة الخدمات المصرفية بالاعتماد على جملة من المعايير نذكر منها (الجوانب المادية الملموسة الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) وتسعى البنوك إلى ترقية الخدمات المصرفية عن طريق توفير خدمات الكترونية سريعة ، و لقد اختلفت دراستنا عن دراستها كالآتي :

- ركزت دراستها على مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة خدمات المصرفية؛

- أما دراستنا ركزت على دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية للشركة الدولية للتأمين و اعادة التأمين .

**ثالثاً: دراسة شهرزاد علي،** لقد قامت الباحثة بإنجاز دراسة موسومة بـ: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي من وجهة نظر الطلبة"، دراسة ميدانية بـ: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة تبسة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم التسيير تخصص: إدارة أعمال المؤسسات جامعة العربي التبسي، تبسة (2016/2017).

و لقد هدفت دراستها إلى إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال محل اهتمام المؤسسات الاقتصادية بما فيها مؤسسات التعليم العالي لما لها من تأثير على أدائها العام والخاص بصفة عامة وتحسين الخدمة البيداغوجية بصفة خاصة، كما أن تأثيرها يشمل أعضاء هيئة التدريس والقياديين والاداريين والطلبة، وقد تم اجراء الدراسة على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-تبسة- خلال الفترة الممتدة من بداية شهر جانفي إلى غاية شهر أفريل 2017 حيث تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط للكشف عن أثر المتغير المستقل

تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الانترنت، الحاسوب، مواقع التواصل الاجتماعي) على المتغير التابع الخدمة البيداغوجية وهذا من وجهة نظر الطلبة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمة البيداغوجية ، ولقد اختلفت دراستنا عن دراستها كالاتي :

- ركزت دراستها على دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الخدمة البيداغوجية في تحسين مؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي من وجهة نظر الطلبة ؛

- أما دراستنا ركزت على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة التأمينية .

**رابعا: دراسة بزاز محمد رشاد،** لقد قام الباحث بإنجاز دراسة موسومة بـ: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة الخدمة داخل المؤسسة الاقتصادية"، دراسة حالة الوكالة التجارية سونلغاز - سيدي عقبة- بسكرة، في مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة محمد خيضر، بسكرة (2020/2019).

و لقد هدفت دراسته إلى فهم طبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومساهمتها في تحسين خدمات المؤسسة الاقتصادية، ومعرفة التكنولوجيا المتعددة التي تستخدمها المؤسسة الاقتصادية للنهوض بخدماتها الموجهة للعملاء أما الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو أبرز العلاقة الوطيدة التي تربط تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمة وبرز الدور المهم الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين الخدمة وابرز الدور المهم الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة فقد تمحورت اشكالية هذا البحث في دراسة مدى امكانية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة الخدمة داخل المؤسسة الاقتصادية، وقد تضمن البحث في جانبه النظري عرض للمفاهيم الفكرية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ودراسة موضوع جودة الخدمة داخل المؤسسة الاقتصادية وعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وقد تضمن البحث في جانبه التطبيقي، دراسة ميدانية شملت مؤسسة سونلغاز (الوكالة التجارية) بمدينة سيدي عقبة حيث وجهت استمارة بحث إلى الزبائن وموظفي هذه المؤسسة بهدف الحصول على البيانات التي تعكس واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات ومدى ادراكهم لأهمية هذه التكنولوجيا في تحسين جودة خدمة هذه المؤسسة، ولقد اختلفت دراسته عن دراستنا كالاتي :

- ركزت دراستنا على دور التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة التأمينية للشركة الدولية للتأمين؛
- أما دراسته ركزت على تحسين خدمات المؤسسة الاقتصادية و معرفة التكنولوجيا المتعددة التي تستخدمها المؤسسة الاقتصادية.

**خامسا : دراسة محمد الأمين عسول،** لقد قام الباحث بإنجاز دراسة موسومة ب: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي"، دراسة حالة المؤسسة الجامعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص: اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر -بسكرة- (2016/2015).

و لقد هدفت دراسته إلى ابراز الأهمية التي تكتسبها الجودة في كل مجالات الحياة الحديثة بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة، وقد تم استخدام استبيانات على عينة من الاساتذة موزعين على ثلاث جامعات، ومن ثم تحليل النتائج باستخدام SPSS لمعرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وقد خلصت الدراسة إلى أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور كبير في تحقيق جودة التعليم العالي، لما تحققه هذه الأخيرة من تطور ورفي وتنمية للمجتمعات، باعتباره المورد الأساسي للموارد البشرية والكوادر الجيدة التي تحتاجها الدول في بناء اقتصادها، كما يمكن القول أن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة وجودة التعليم العالي من جهة أخرى ممثلة في المكتبات الجامعية، البحث العلمي، التعليم ومناهج التدريس والأستاذ الجامعي، ولقد اختلفت دراستنا عن دراسته كالاتي:

- ركزت دراستنا على دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية؛
- أما دراسته ركزت على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي؛
- حيث قامت دراستنا باستخدام استبيانات على عينة من زبائن الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين؛
- أما دراسته تم استخدام استبيانات على عينة من الأساتذة موزعين على ثلاث جامعات.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:

أولاً: دراسة (2014) MUSA. OBALOLA.ET.AL بعنوان

Information. Technology. And. Customer services. Performance among Insurance companies in Nigeria :

"تكنولوجيا المعلومات وكفاءة خدمة الزبائن فيما بين شركات التأمين في نيجيريا".

لقد هدفت دراسته إلى معرفة ما إذا كانت موارد تكنولوجيا المعلومات في حد ذاتها يمكن أن تأخذ في الاعتبار الاختلافات في أداء خدمة العملاء بين شركات التأمين في نيجيريا، باستخدام البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من خلال مسح ميداني مكون من 402 شركات تأمين في نيجيريا، أظهرت النتائج أن جميع المكونات تكنولوجيا المعلومات لها علاقة ضعيفة مع أداء خدمة العملاء، وخلصت الدراسة بالتوصية بأنه من أجل تحقيق فوائد من استثمارات تكنولوجيا المعلومات يجب أن تكون موارد تكنولوجيا المعلومات مصحوبة بمزيج حكيم من الموارد الادارية والاقتصادية والبشرية، ولقد اختلفت دراسته عن دراستنا كالآتي:

- لقد ركزت دراستنا الى الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية؛

- أما دراسته ركزت الى معرفة تكنولوجيا المعلومات في حد ذاتها يمكن أن تأخذ في الاعتبار الاختلافات في اداء خدمة العملاء بين شركات التأمين في نيجيريا.

ثانياً: دراسة BOUHOULI M'barka.et.al (مارس 2013) بعنوان:

«Le role des technologies de l'information et de la communication dans l'amelioration des system qualite des services hospitaliers : essai de verification sur le casde l'hospital Hassan II D'Agadir, MOROC »

"دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أنظمة جودة خدمات المستشفيات"

لقد هدفت دراستها إلى تأثير مراكز التجارة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولية على أنظمة جودة المستشفيات، للقيام بذلك بناء دراسة تجريبية أجريت داخل مستشفى الحسن الثاني في أغادير، وخلصت الدراسة أنه يتطلب تحقيق ميزة تنافسية في خدمات المستشفيات تحسين أنظمة الجودة من خلال الاستخدام الأفضل لتقنيات المعلومات، ولقد اختلفت دراستها عن دراستنا كآلاتي:

- الاختلاف في الدراسة الميدانية التي أجريت داخل مستشفى الحسن الثاني بأغادير؛
- أما دراستنا قمنا بدراسة الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR تبسة.

### ثالثا: دراسة (Wilson, 1996):

"استخدام نظام المعلومات المحسوبة في المنظمات العامة ، هدفت دراسته إلى التعرف على رضا صانعي القرار عن نظام المعلومات المستخدم، وقامت هذه الدراسة بدراسة أثر المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي) على عملية اتخاذ القرار.

وقد وجدت الدراسة أن متخذي القرار لديهم بعض المخاوف من استخدام الحاسوب.

وقد وجدت الدراسة أن العاملين بحاجة للتحفيز من أجل تقبل النظام، واقترحت الدراسة على المنظمة أن تقوم بتشجيع العاملين على التعبير عن حاجاتهم من المعلومات وذلك بالتخلص من حالة القلق من استخدام الحاسوب.

### رابعا: دراسة (Shirloy Sushamta. 2006):

"أثر تكنولوجيا المعلومات في الصناعة المصرفية"

اختبرت هذه الدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على صناعة المصرفية في الولايات المتحدة الأمريكية، وساهمت في فهم كيف يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات في الصناعة المصرفية، أو الصناعة الخدمية بشكل عام حيث أنها تقترض أن تكنولوجيا المعلومات تطور أداء المصارف بطريقتين:

الأولى: إن تكنولوجيا المعلومات يمكنها تخفيض تكلفة العمليات؛

الثانية: تكنولوجيا المعلومات يمكنها تسهيل الصفقات بين المتعاملين ضمن نفس الشبكة.

وقد اختبرت النتائج من قبل لجنة من (68) بنك من بنوك أمريكا وتم التواصل إلى النتائج التالية:

- 1- هناك علاقة سلبية بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وبين مستويات السعر؛
- 2- قدمت هذه الدراسة دليلا بأن تكنولوجيا المعلومات تستطيع أن تملك أثر سلبي على الربحية للمصرف وذلك بسبب شبكة الانترنت، ولقد اختلفت دراسته عن دراستنا كالاتي :
- لقد ركزت دراسته على تأثير تكنولوجيا المعلومات على الصناعة المصرفية في الولايات المتحدة الأمريكية ؛
- ولقد قامت دراسته باختبار النتائج من قبل 68 بنك من بنوك أمريكا؛
- وأما دراستنا قمنا بتوزيع استبيانات على 50 زبونا للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR تبسة؛
- وكذلك دراستنا ركزت على أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتحسين جودة الخدمة التأمينية.

#### خامسا: دراسة (Bhavnagar. Qu'hash (2014):

دراسة باهنتاما سوبهاش (2014): تقديم الخدمات العامة: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تأثير الحكومة والتنمية، سلسلة أوراق عمل اقتصاديات بنك التنمية الآسيوي، رقم 391، بنك التنمية الآسيوي (ADB)".

ركزت دراسته على تحسين الحوكمة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في تقديم الخدمات للفقراء أي تحسين الكفاءة والمسألة و الشفافية والحد من الرشوة، تسعى هذه الدراسة أيضا إلى التعرف على عدد من الأوراق وعلى الفوائد المحتملة ولكنها تشير أيضا إلى أنه لم يكن من السهل تسخير هذه الامكانيات، تقديم هذه الدراسة تحليلا لدراسة الحالة الفعالة من البلدان النامية حيث وصلت الفوائد إلى عدد كبير من المواطنين الفقراء، كما تحدد عوامل النجاح الحاسمة للنشر على نطاق واسع.

كما تتضمن هذه الدراسة حالات حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة تقديم الخدمات العامة في مجالات الصحة والتعليم وتوفير الغذاء المدعوم كما تم تضمين القضايا

المتعلقة بتقديم الخدمات الحكومية إلكترونيا، مثل تقديم الشهادات والتراخيص لسكان الريف، والتي بدورها توفر استحقاقات للفقراء للحصول على أغذية مدعومة وأسمدة وخدمات صحية، ولقد اختلفت دراسته عن دراستنا كالاتي:

- ركزت دراسته على تحسين الحوكمة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT) في تقديم الخدمات للفقراء؛
- أما دراستنا ركزت على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية.

### المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة التأمينية

لقد تنوعت الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة التأمينية نذكر منها ما يلي:

#### الفرع الاول: الدراسات السابقة باللغة العربية:

**أولاً: دراسة أمال العايب،** لقد قامت الباحثة بإنجاز دراسة موسومة بـ "جودة خدمات التأمين وأثرها على رضا الزبون"، دراسة ميدانية للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين LACAAR، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د) في العلوم التجارية تخصص: تسويق الخدمات جامعة العربي التبسي -تبسة- (2016/2017).

ولقد هدفت دراستها إلى تقديم إطار نظري يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة باعتبارها مدخل إداري حديث، وقد ركزت بصورة أساسية على جودة خدمات التأمين من حيث مؤشرات تقييمها بالإضافة إلى التطرق إلى تسويق الخدمة التأمينية والمزيج التسويقي للخدمات التأمينية بالإضافة إلى قياس مستوى رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة من أجل إيجاد الأساليب الكفيلة لتحسين جودة الخدمات التأمينية وقد خصت الدراسة الميدانية الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "LACAAR" وكالة تبسة -310- ولقد اختلفت دراستها عن دراستنا كالاتي:

- ركزت دراستها على جودة خدمات التأمين وأثرها على رضا الزبون؛
- أما دراستنا ركزت على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية.

ثانيا: دراسة داني الزهرة، لقد قامت الباحثة بإنجاز دراسة موسومة بـ "تقييم جودة الخدمة التأمينية دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR مستغانم، مذكرة تخرج مقدمة ضمن نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص: الاقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم (2016).

ولقد هدفت دراستها إلى: تحديد مفهوم التأمين وجودة الخدمة التأمينية ونماذج قياسها وأساليب تحسينها، وتطوير وتحسين جودة الخدمة في قطاع التأمين لإرضاء العملاء، حيث يعتبر تقييم مستوى الجودة في الخدمات التأمينية ومن ثم تحسينها وتطويرها بشكل دائم ومستمر أمرا في غاية الأهمية بالنسبة لشركات التأمين فهي مضطرة لإنتاج استراتيجيات فعالة في تسويق خدماتها في الجانب التطبيقي، ولقد توصلت دراستها توصلت إلى مجموعة من النتائج من أهمها: الخدمة التأمينية هي المنفعة أو مجموعة المنافع التي يمكن أن يحصل عليها حامل وثيقة التأمين جراء اقتتاه لها وتؤدي إلى إشباع حاجاته ورغباته كما أن لها خصائص تميزها عن باقي الخدمات الأخرى، كما تعمل الوكالة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين على تحسين جودة خدماتها التأمينية وذلك من خلال خلق خدمات جديدة بطريقة توافق رغبات الأفراد وتلبي احتياجاتهم. ولقد اختلفت دراستها عن دراستنا كالاتي:

- وركزت دراستها إلى تحديد مفهوم التأمين وجودة الخدمة التأمينية بالإضافة إلى نماذج قياسها وأساليب تحسينها؛
- أما دراستنا ركزت على أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة التأمينية.

ثالثا: دراسة يوسف ديدي، لقد قام الباحث بإنجاز دراسة موسومة بـ "تقييم خدمات التأمين من وجهة نظر الزبون، دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات - وكالة الوادي"- مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير شعبة: علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي (2018/2017).

ولقد هدفت دراسته إلى معرفة جودة الخدمات التأمينية وتقييمها، من خلال معالجتهم للإشكالية التالية: كيف يمكن تقييم جودة خدمات التأمين من وجهة نظر الزبائن الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة الوادي، وفي الدراسة الميدانية تقييم جودة الخدمات التي تقدمها الشركة محل الدراسة

من وجهة نظر زبائنها وفق نموذج SERVPERF ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم توزيع استبيانات على عينة تتكون من 170 مفردة من زبائن الشركة واعتماد 150 منها، حيث تم استخدام عدد من الأساليب الاحصائية ومعالجتها ببرامج SPSS220 لاختبار الفرضيات التي تم وضعها ومعرفة النتائج المتوصل إليها. ولقد اختلفت دراسته عن دراستنا كالاتي:

- حيث قامت دراسته بتوزيع استبيانات على عينة تتكون من 170 مفردة من زبائن الشركة وحيث تم استخدام عدد من الأساليب الاحصائية ومعالجتها ببرامج SPSS 220؛
- أما دراستنا قامت بتوزيع استبيانات على 60 زبونا من زبائن الشركة حيث استخدمنا عدد من الأساليب الاحصائية ليتم بعد ذلك اخضاع البيانات الواردة في الاستمارة للتحليل باستخدام برنامج التحليل الاحصائي الاجتماعي SPSS في نسخته السادس والعشرين (26 V).

رابعا: دراسة بركة السعيد، لقد قام الباحث بإنجاز دراسة موسومة بـ "أثر جودة الخدمات التأمينية على رضا الزبون بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين"، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - جوان 2017

ولقد هدفت دراسته إلى بلورة أهم الأبعاد التي يقوم عليها نموذج الجودة، الشركة محل الدراسة، وكيفية قياس جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون في الشركة محل الدراسة، وكيفية قياس جودة الخدمة التأمينية، في ضوء طبيعة الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال وصف متغيرات الدراسة، كما أنه تم الاعتماد على أداة الاستبيان من أجل معرفة درجة تأثير وقوة هذه العلاقة بعد تحليل بياناتها عن طريق برمجية SPSS V20 والاستعانة بالأساليب الاحصائية وذلك من أجل تحديد لقياس أثر أبعاد جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك اهتمام كبير لأهمية أبعاد جودة الخدمة التأمينية في تحقيق رضا الزبون مما يؤدي إلى تحقيق أهداف هذه الشركة التي وجدت من أجلها، ولقد اختلفت دراسته عن دراستنا كالاتي:

- ركزت دراسته على بلورة أهم الأبعاد التي يقوم عليها نموذج الجودة للشركة الدولية للتأمين وخلصت دراسته إلى وجود اهتمام كبير لأهمية أبعاد الجودة في تحقيق رضا الزبون؛

- أما دراستنا ركزت على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية للشركة، و خلصت دراستنا إلى وجود أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية للشركة.

**خامسا: دراسة خفوس سهيلة،** لقد قامت بإنجاز دراسة موسومة بـ"محددات جودة الخدمة التأمينية وأثرها على انتاج شركات التأمين في الجزائر" دراسة الفترة 2007/2006 أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه (ل م د) في العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد التأمينات، جامعة البليدة 02 (2019/2018).

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

تم استخدام استبيانه لمعرفة العلاقة والأثر بين محددات جودة الخدمة التأمينية وانتاج شركات التأمين من وجهة نظر الزبائن، وذلك بهدف استخلاص النتائج وتقديم توصيات من شأنها مساعدة شركات التأمين على تحسين مستوى جودة خدماتها والآليات اللازمة لتطوير قطاع التأمين بصفة عامة.

وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط قوية ذات دلالة احصائية بين محددات جودة الخدمة التأمينية "الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان" وانتاج شركات التأمين في الجزائر عند مستوى دلالة  $a \leq 0.05$  لجميع محددات جودة الخدمة التأمينية "الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان" على إنتاج شركات التأمين في الجزائر، وتوصلت الدراسة أيضا إلى أنه بالرغم من جملة الإصلاحات التي مست قطاع التأمينات في الجزائر لتعزيزه وتوفير شروط النهوض به، إلا أنها لم تعطي النتائج المناسبة والمنتظرة، وبقي ضعيفا مقارنة بالمؤشرات القارية والعالمية، ولقد اختلفت دراستها عن دراستنا كالآتي:

- ركزت دراستها على تبيان أثر محددات جودة الخدمة التأمينية على انتاج شركات التأمين في الجزائر؛

- أما دراستنا ركزت على تبيان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية للشركة الدولية للتأمين وعادة التأمين CIAR تبسة.

### الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

أولاً: دراسة (Gorji(2011):

"دراسة العلاقة بين إدارة جودة الشاملة وتحسين جودة الخدمة التأمينية"

لقد هدفت دراسته إلى اختبار مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في صناعة التأمين الإيرانية وأثر تطبيقها على جودة الخدمة التأمينية من خلال التركيز على خمسة أبعاد وهي: إرضاء الزبون والتحسين المستمر والتفاعل مع الزبون والعمليات والأداء التطبيقي، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة متوافرة بدرجات متفاوتة من شركة لأخرى، وأن لهذا التطبيق أثر ايجابي على جودة الخدمة وقدمت أيضا نموذجا مقترحا لضمان نجاح هذا التطبيق، ولقد اختلفت دراسته عن دراستنا كالآتي:

- لقد ركزت دراسته إلى اختبار مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في صناعة التأمين الإيرانية وأثر تطبيقها على جودة الخدمة التأمينية.

- أما دراستنا ركزت على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة التأمينية.

ثانياً: دراسة (Jenniffer .gachau (2016):

"رضا العملاء جودة تقديم الخدمة التأمينية في كينيا"

ولقد هدفت دراسته إلى تحديد تأثير جودة تقديم الخدمة على رضا العملاء في كينيا، وكذلك لتأسيس جودة الخدمة المتصورة التي تساهم في إرضاء العملاء في كينيا، كانت الدراسة غير مثبتة على نظرية التنافر وتوقف إشباع المشكلة على عوامل رضا العملاء الرئيسة، تم استخدام تصميم مسح وصفي في دراسة مشكلة البحث، تضمنت عملية الدفع المستهدفة جميع شركات التأمين ال 51 المسجلة حسب الأصول في كينيا: من بينها كانت تقنية تجميع العينات البسيطة الطباقية القائمة على مقياس 30% خلصت الدراسة إلى أن إدارة الشركة يجب أن تركز على رفاهية الموظفين والتأكيد على

جودة الحياة العملية، وتوفير بيئة عمل فعالة للموظفين وضمان معالجة مخاوف الموظفين بشكل فعال مع التركيز على ابقاء الموظفين سعداء وهو ما يمثل فائدة كبيرة للشركات حيث سعى الموظفون للبقاء مخلصين يستهلكون أكثر وأكثر عرضة للالتزام بتقديم خدمات عالية الجودة للعملاء، وإلى أن رضا العملاء الداخليين يحسن جودة التسليم في الشركة ويوفر وثيقة سياسية خالية من الأخطاء، وتنوير العملاء، وتحديث العملاء حول ما يحتاجون إلى القيام به وحول منتج التأمين الجديد الذي طورته الشركة والاستماع بشكل فعال إلى العملاء، ولقد اختلفت دراسته عن دراستنا كالاتي:

- ركزت دراسته على رفاهية الموظفين وتوفير بيئة عمل فعالة للموظفين مع التركيز على ابقاء الموظفين سعداء حيث أن رضا العملاء يحسن جودة تقديم الخدمة التأمينية؛

- وأما دراستنا ركزت على تحسين جودة الخدمة التأمينية من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

### ثالثا: دراسة (2012) DIZGAH:

هدفت دراسته إلى العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتطوير الأداء التنظيمي لشركات صناعة التأمين في مقاطعة كولان الإيرانية وقد بينت أن الأداء التنظيمي يعتمد على عوامل كثيرة وجميع هذه العوامل تتأثر إيجابيا بإدارة الجودة الشاملة باستثناء عامل واحد يتأثر سلبيا.

أما هذا البحث فيتميز باستخدام مقاييس معنوية لتقييم جودة الخدمة التأمينية من زاوية المؤمن لهم، حيث توصلت لاعتماد ستة أبعاد لجودة الخدمة التأمينية ثم من خلالها الحكم على جودة الخدمة وقد تبينت أن مستوى الخدمة التأمينية في سورية أعلى من المتوسط بقليل كما أن جودة الخدمة التأمينية في شركات القطاع الخاص أعلى منها في القطاع العام كما أن هذه الأبعاد الستة يمكن أن تعتمد كمقياس تستطيع شركات التأمين من خلاله الحكم على مدى رضا عملائها على الخدمات التي تقدمها لهم، ولقد اختلفت دراسته عن دراستنا كالاتي:

- لقد ركزت دراسته على العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة وتطوير الاداء التنظيمي لشركات صناعة التأمين في مقاطعة كولان الإيرانية؛

- وأما دراستنا ركزت على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين تبسة.

رابعاً: دراسة (2004) Geoffrey Games , gi-du-Kang :

"أبعاد جودة الخدمة"

ركزت دراسته على اختبار نموذج جودة الخدمة (Gronroos) وهو نموذج أوروبي والتي اختبرت بصورة تجريبية للنموذج، وافترضت بأن جودة الخدمة تتألف من ثلاث أبعاد (فنية، وظيفية الصورة)، وإن تلك الصورة تعمل وفق مقياس (SERVQUAL) ترشيح في مفهوم جودة الخدمة، وأجريت الدراسة على عينة مؤلفة من (446) مستخدماً لخدمة الهاتف الخليوي في كوريا، وتوصلت الدراسة إلى أن النموذج هو تمثيل أكثر ملائمة لجودة الخدمة مقارنة بالمنظور الأمريكي ذي التركيز المحدد على بعد الجودة الوظيفية والمقسم على خمسة أبعاد (الضمان، الملموسة، التعاطف الاستجابة، الاعتمادية)، كما أظهرت النتائج أن جودة الخدمة متعددة الأبعاد، وأن تأثير الجودة الوظيفية على الصورة أكبر من تأثير الجودة الفنية، وأن الصورة بعد من أبعاد الجودة، ولقد اختلفت دراسته عن دراستنا كالآتي:

- أجريت دراسته على عينة مؤلفة من 446 مستخدماً لخدمة الهاتف الخليوي في كوريا؛

- أما دراستنا أجريت على عينة مؤلفة من 60 زبوناً للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين تبسة.

## خلاصة الفصل الأول

في هذا الفصل تم تناول موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة التأمينية، تم تقسيم الفصل إلى مبحثين في المبحث الأول، تم تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي يعني مجموعة من الأدوات التي تساعد في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل الكتروني وذلك باستخدام الحاسوب كما تعرفنا على مراحل تطورها وأهميتها وخصائصها وأهدافها، وصولاً إلى جودة الخدمة التأمينية من خلال المطلب الثاني حيث تطرقنا إلى تعريفها وأهميتها وإلى أهم أبعادها ومؤشرات تقييمها وكذلك إلى نماذج تقييمها وصولاً إلى علاقتها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفي المبحث الثاني تم استعراض بعض الدراسات السابقة المحلية والأجنبية التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة التأمينية.

# الفصل الثاني

دراسة تطبيقية للشركة

الدولية

للتأمين وإعادة التأمين

CIAR - تيسة -



## تمهيد الفصل

ارتأينا في الدراسة النظرية لأهم المفاهيم الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة التأمينية. وسنحاول من خلال الجانب التطبيقي إسقاط الجانب النظري من الموضوع في دراسة ميدانية للشركة الدولية للتأمين CIAR-تبسة- وذلك بهدف معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية في المؤسسة محل الدراسة، ولتحقيق أهداف هذا الفصل فقد جاء متضمنا ما يلي:

**المبحث الأول: الإطار العام للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR**

**المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة**

## المبحث الأول: الإطار العام للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR

تحتل الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR مكانة هامة في قطاع التأمين وهي رائدة في مجال عملها، حيث تسعى دائما لتقديم أفضل العروض التأمينية لزيائنها، وسوف نتطرق في هذا المبحث إلى تعريف المؤسسة، ونشأتها ومهامها والخدمات التي تقدمها وكذا الهيكل التنظيمي لها.

### المطلب الأول: تقديم عام للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR

يتم في هذا المطلب التعريف بالمؤسسة من خلال تقديمها، وتحديد مهامها وأنشطتها.

#### الفرع الأول: نشأة الشركة<sup>1</sup>

في جانفي 1995 تم فتح سوق التأمين الجزائرية قانونيا أمام رأس المال الخاص سواء وطنيا أو أجنبيا بموجب الأمر رقم 07-95، وعقب إصدار هذا القانون الجديد وابتداء من سنة 1997 برزت شركات خاصة ذات أسهم تمارس جميع نشاطات التأمين عمومية ذات خبرة في كافة الفروع التأمينية وكانت الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين "CIAR" من أول شركات التأمين الخاصة ظهورا في الساحة الاقتصادية، وحصلت على الاعتماد يوم 05 أوت 1998، لممارسة جميع نشاطات التأمين وإعادة التأمين، وهي شركة ذات أسهم برأس مال يقدر بـ 450 مليون دج، وبادرت الشركة لبعث أصناف تأمينية جديدة مثل ضمان الكفالات وضمان قروض البيع، وقد بلغ رأس المال الاجتماعي 1130 مليون دينار (تم رفعه عام 2007).

وبموجب الأمر 04-06 الصادر في 20 فيفري 2006 المتعلق بفصل منتوجات التأمين على الممتلكات عن منتوجات الأشخاص، قامت الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين بإنشاء فرع خاص بها من أجل تقديم خدمات تأمين على الأشخاص الذي يسمى مصير الحياة MACIR.VIE والتي أصبحت الأولى من نوعها في القطاع، وتم حصولها على الاعتماد بموجب الأمر رقم 67 الصادر في 11 أوت 2011 من الوزارة المالية، لتوزيع منتجات التأمين على الحياة.

<sup>1</sup>- المصلحة التقنية للوكالة.

### الفرع الثاني: مهمة ونشاطات الشركة "CIAR"<sup>1</sup>:

تعتبر الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين كغيرها من المؤسسات تقوم بتحديد قبل كل شيء المبادئ التي سوف تعمل عليها، السياسة التي ستتبعها والأهداف المراد الوصول إليها، حيث تتكفل المديرية العامة في الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين بـ:

- إعادة وتحديد المهام، الهدف الأساسي والأهداف الاستراتيجية وسياسة الاتصال التي ستتبعها بداخل وخارج الشركة؛

- توضيح لمختلف موظفي الشركة مدى أهمية إرضاء الزبون وتلبية حاجاته ورغباته؛
- توضيح لمختلف الموظفين داخل أو خارج الشركة لضرورة اتباع القوانين والتعليمات المحددة. ويمكن تقديم أدناه بشيء من التفصيل: نظرة المؤسسة مهمتها وأهدافها.

#### أولاً: نظرة الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين

ماذا نعني بنظرة المؤسسة؟ تمثل النظرة المستقبلية المراد الوصول إليها. إن صياغة النظرة المستقبلية (الرؤية) يجب أن تكون واضحة ودقيقة وذو صلاحية محدودة لفترة معينة.

يمكن للمؤسسة أن تغير نضرتها المستقبلية من أجل التكيف مع الظروف الاقتصادية أو الاجتماعية أو السياسية الجديدة أو الداخلية للمؤسسة (مع العلم أن المؤسسة تحافظ على نفس المهمة إذا تغيرت نضرتها المستقبلية).

وتتمثل نظرة الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين في أن تكون الشركة الرائدة في قطاع التأمين والمفضلة لدى الجزائريين، تقدم دائماً أحسن الخدمات التأمينية لزيائنها، وتكون الشركة مرجع لباقي الشركات التأمينية فيما يخص خدمة الزبون و جودة خدماتها، محيط عملها واندماجها في السوق التأميني.

#### ثانياً: مهمة الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين

بصفة عامة تتمثل مهمة الشركة في اقتراح للزيائن حلول تأمينية وخدمات مبتكرة لتلبية حاجياتهم والمساهمة في تحقيق الراحة والرفاهية في حياتهم اليومية إلى جانب:

- التأمين ضد الأخطار المختلفة؛
- تعويض الزيائن في حالة وقوع الخطر؛

<sup>1</sup> - المصلحة التقنية للوكالة.

- تشغيل المدخرات اللازمة لتمويل التطور الاقتصادي الوطني؛
  - المساهمة في تطوير النظام المالي بصفة خاصة والاقتصادي بصفة عامة؛
  - خلق أفضل محيط تأثير الشركة في المحيط التي تعمل فيه.
- التحسين والتطوير المستمر للعمليات الداخلية التي تتم هذه النشاطات يتطلب من المؤسسة الأخذ بالتوجهات التالية:
- العرض ويكون لتغطية المخاطر؛
  - التحسيس المستمر بنوعية الخدمات المقدمة للزبائن، خاصة استعمال التكنولوجيا للمعلومات وذلك لتسهيل المعلومات؛
  - الكفاءة والفعالية في تسيير العقود.
- ومن هنا نستنتج أن مهمة الشركة CIAR هي دعم النمو الاقتصادي وذلك بحماية المؤسسات والأفراد من الأخطار التي يمكن تأمينها عن طريق خدمات ذات نوعية وبسعر جيد.

#### ثالثا: قيم الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين

- روح القيادة؛
- احترام الغير؛
- الفعالية؛
- الاندماج؛
- الابداع؛
- الاستماع.

#### رابعا: أهداف الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين:

- تتمثل أهداف الشركة في:
- البحث عن الربح وتحسين مستوى المردودية؛
- تنويع حافظ المنتجات (خدمات)؛
- تحسين الحصص السوقية؛
- تحسين وتحديث تسيير وتطوير الموارد البشرية؛
- خلق مناصب عمل بتطوير الشبكة التجارية؛
- ضمان توعية جيدة للخدمات المقدمة للزبائن وبسعر جيد.

### المطلب الثاني: الخدمات التي تقدمها شركة "CIAR"

إن كل العروض والخدمات التي تقدمها الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين تتماشى وحاجات ورغبات الزبائن الذي ينتمون إلى عدة فئات وهي: فئة الأفراد والمؤسسات، ولتلبية مختلف متطلبات زبائننا، تقوم الشركة الدولية لتأمين وإعادة التأمين بتقديم عدة عروض تأمينية بما يتماشى مع الشيء المؤمن عليه وتعتبر الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين الأولى التي أدخلت منتجات جديدة ضمن خدماتها والمتمثلات في التأمين على السفر بالشركة مع شركة Maofre.Assistencia للتأمين والتأمين الصحي الوطني والدولي، بالإضافة إلى عرضها لخدمات عديدة وهي كالآتي:<sup>1</sup>

- ✓ تأمين الحريق؛
- ✓ تأمين ضد الأخطار المختلفة؛
- ✓ تأمين الكوارث الطبيعية؛
- ✓ التأمين في مواد البناء؛
- ✓ تأمين الأخطار الزراعية؛
- ✓ التأمين على هيكل السيارة؛
- ✓ التأمين على هيكل الطائرات والمسؤولية المدنية؛
- ✓ التأمين على هيكل بحري؛
- ✓ تأمين البضائع المنقولة عبر الطرق والسكك الحديدية والجوية والبحرية؛
- ✓ التأمين على الحياة والتأمين على الموت والتأمين المختلط؛
- ✓ التأمين على المساعدة الأشخاص؛
- ✓ التأمين على السفر؛
- ✓ التأمين ضد الحوادث الجسدية؛
- ✓ تأمين التقاعد الجماعية؛
- ✓ تأمين المسؤولية المدنية عامة؛
- ✓ التأمين على الخسائر المالية المتنوعة؛
- ✓ تأمين الاثمان؛
- ✓ إعادة التأمين؛

<sup>1</sup>- المصلحة التقنية للوكالة.

✓ تأمين التمويل؛

✓ تأمين السيارات.

وفي إطار تطبيق القانون 06-04 المؤرخ في 20 فيفري 2006 التكميلي للأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 الذي يلزم كل شركات التأمين بفصل النشاط التأمين على الأشخاص عن نشاط التأمين على الخسائر، حيث أصبحت الشركة Macir.vie فرع تابع للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين لتوزيع منتوجات التأمين على الأشخاص والمتمثلة في:<sup>1</sup>

- التأمين على الحياة والتأمين على الموت والتأمين المختلط؛

- التأمين على مساعدة الأشخاص؛

- التأمين على السفر؛

- التأمين ضد الحوادث الجسدية؛

- تأمين التقاعد الجماعية.

وفي هذه الحالة يتوجب على شركة "CIAR" إخطار كافة وسائطها وإعلامهم بكل ما هو جديد وإرسال لهم نسخ عن أي تعديل يتم.

تقوم الشركة "CIAR" حاليا على نوعية العملاء حول أهمية التأمين من خلال انتهاجها أسلوب البيع الشخصي الذي يتطلب منها إرسال رجال بيعها إلى المؤسسات وعرض خدماتها بالإضافة إلى محاولة توعية عملائها الحاليين من خلال الاتصال أو عند حضورهم إلى مقر الشركة، فهي تسعى إلى التقليل من بيع المنتجات الخاصة بتأمين السيارات (الذي يعتبر منتج يحقق الخسارة الكبيرة للشركة) من خلال فسخ العقود المبرمة.

<sup>1</sup>- المصلحة التقنية للوكالة.

**المطلب الثالث:** الهيكل التنظيمي للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين "CIAR"

يتكون الهيكل التنظيمي للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين "CIAR" من:<sup>1</sup>

**المديرية العامة:** وتكون تحت إشراف رئيس المدير العام وتشمل المديرية التالية:

- مديرية الإدارة العامة؛
- مديرية القضائية؛
- مديرية المحاسبة؛
- مديرية الشبكة؛
- مديرية الرقابة والمراجعة؛
- مديرية الأخطار؛
- مديرية الإعلام الآلي؛
- مديرية إعادة التأمين؛
- مديرية التجارة.

**الفروع:** بالنسبة لفروع المؤسسة هناك سبعة فروع والمتواجدة ب: الجزائر، وهران، سطيف،

غرداية، عين البنيان بليدة وعنابة.

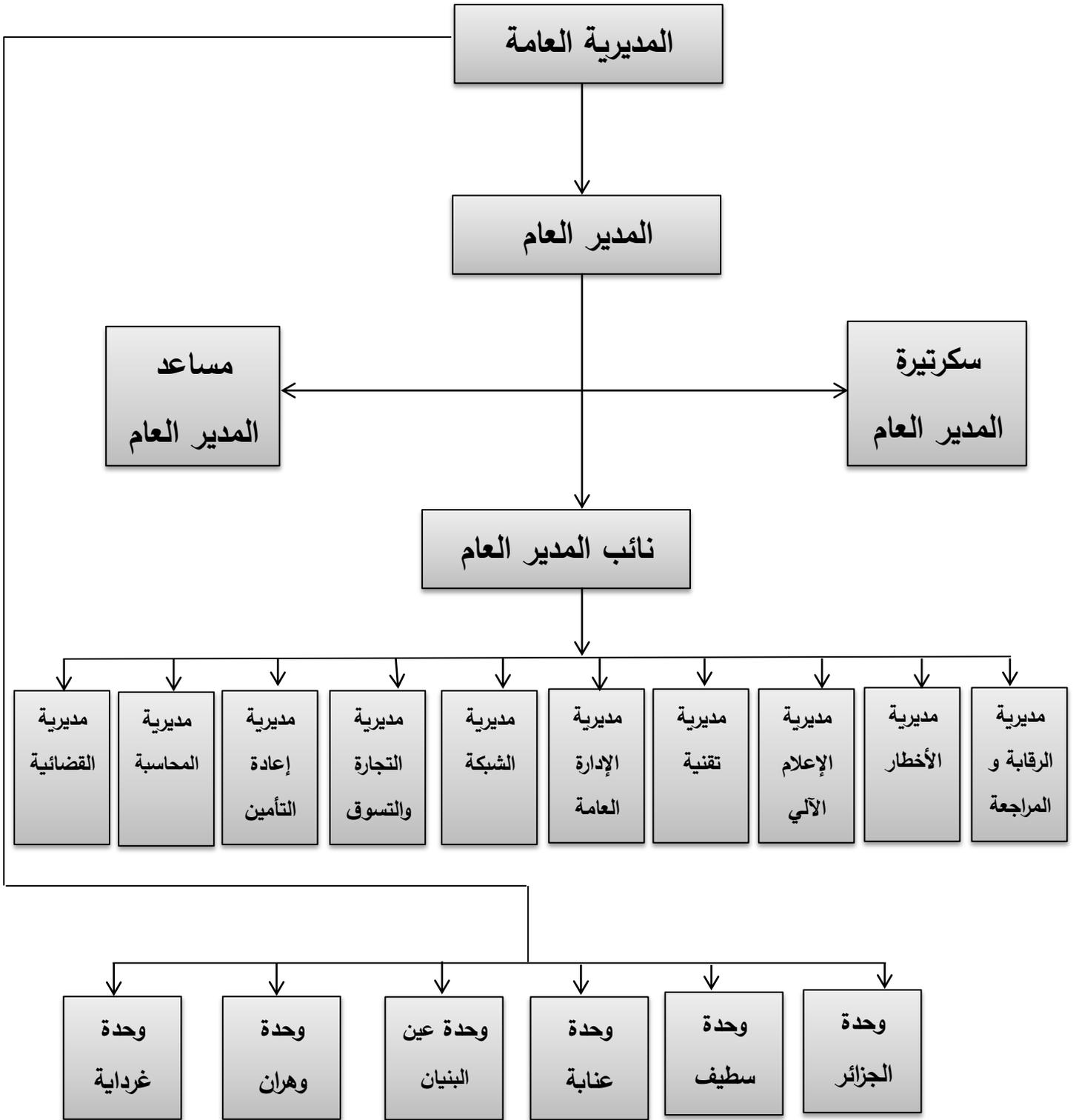
ودور الفروع يتمثل في تمثيل الشركة في المناطق المتواجدة فيها وتطبيق البرامج المقدمة لها.

**الشبكة:** وهي تتكون من 210 وكالة عبر التراب الوطني.

والشكل الموالي يمثل الهيكل التنظيمي للمديرية العامة:

<sup>1</sup>- المصلحة التقنية للوكالة.

الشكل (04) الهيكل التنظيمي للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين



المصدر: المصلحة التقنية للوكالة

اعتمدنا في الهيكل التنظيمي على التنظيم المركب وفقا للوظيفة والمناطق الجغرافية، كون هذا النوع من الهيكلية يسمح بتحديد وظائف الشركة والمناطق التي تتواجد بها، فوفقا للتنظيم على أساس الوظيفة تم تجميع جميع العاملين الذين يؤدون وظيفة واحدة أو وظائف متشابهة في مديرية خاصة بهم ونلاحظ أن الشركة CIAR تتضمن 10 مديريات كل مديرية تخصص بالمهام والنشاط التي تقوم به. وفيما يلي تحديد مهام لكل مديرية بالهيكل التنظيمي للشركة:<sup>1</sup>

#### 1- مديرية الرقابة والمراجعة:

- ❖ مراقبة سير عمل الوكالة؛
- ❖ توجيه الوكالات للقيام بنشاطها؛
- ❖ التأكد من قيام الوكالات بأعمالها وفق البرامج المحددة من طرف المديرية العامة؛
- ❖ التأكد من اتباع الوكالات لتعليمات المؤسسة.

#### 2- مديرية الأخطار:

في حالة وقوع الخطر المؤمن عليه والمتفق عليه في العقد تقوم مديرية الأضرار بتقديم الترخيص من أجل تسديد التعويضات اللازمة للمؤمن لهم.

#### 3- مديرية الإعلام الآلي:

تكمن وظيفة الإعلام الآلي في وضع شبكة الاتصال للشركة باستعمال وسيلة الاعلام الآلي، بالإضافة إلى إعداد برامج آلية مثل برامج التسيير لمختلف فروع المؤسسة، وكذا التسيير الإداري لبرامج المحاسبة وبرامج تسيير الأجور وغيرها.

#### 4- مديرية تقنية:

تقوم هذه المديرية بإبرام العقود التأمينية الخاصة تفوق القدرة المالية لكلا من الوكالة العاملون المعتمدين لدى الشركة والوكالة الجهوية.

#### 5- مديرية الشبكة:

نعمل على نشر المؤسسة عبر أنحاء الوطن، بالإضافة إلى:

- ❖ دراسة طلب الاعتماد للوكالة؛
- ❖ تقديم الاعتماد للوكالة؛
- ❖ متابعة الوكالة.

<sup>1</sup>- المصلحة التقنية للوكالة.

#### 6- مديرية التجارة:

تعمل على تحديد و تصميم وصياغة كل ما يتعلق باستراتيجية العرض التي سوف تقدمها الشركة لزبائنها، تركز هذه الاستراتيجية على تنمية المنتجات والأسواق الحالية لدى الشركة وتطوير عروض جديدة التي تتوافق وباستمرار مع حاجات ورغبات الزبائن المقبلين على التأمين، كل هذا يتم عن طريق تحليل السوق. التعرف على رغبات الزبائن وحاجيات الزبائن و تحديد الأسواق المستهدفة وتحسين صورة الشركة في ذهنية الزبائن.

#### 7- مديرية إعادة التأمين:

تقوم الشركة من خلال هذه الوظيفة بتحديد نسبة التنازل المراد إعادة تأمينها حسب فروع التأمين وكذا حجم الاكتتاب وذلك بالنظر إلى قدرتها على تسديد الكوارث المستقبلية، كما تقوم باختيار معيد التأمين الذي يقدم شروط مناسبة للتعاقد والذي يقدم أفضل عمولة.

#### 8- مديرية المحاسبة:

حيث تقوم هذه المديرية بـ:

- ❖ تنظيم وتسيير ومتابعة كل العمليات المحاسبية للشركة؛
- ❖ مراقبة العمليات المالية والمحاسبية للشركة؛
- ❖ إعداد الميزانيات المحاسبية والمالية العامة للشركة وكذا الموازنات التقديرية؛
- ❖ توظيف الأموال.

#### 9- مديرية القضاية:

إن أعمال شركة التأمين ترتبط ارتباطا وثيقا بالقانون فأعمال الشركة كلها تتم بإصدار وثائق التي بدورها تخضع في أحكامها إلى المبادئ القانونية وتبرز أهمية الدائرة القانونية في شركات التأمين في:

- ❖ تقوم بالدفاع في القضايا المقامة ضد الشركة من قبل الأفراد أو المؤسسات؛
- ❖ تساعد قسم المطالبات بالحصول على مستحقاتها من خلال ايصالها إلى المحاكم أو حلها بالطرق السلمية.

#### 10- مديرية الإدارة العامة:

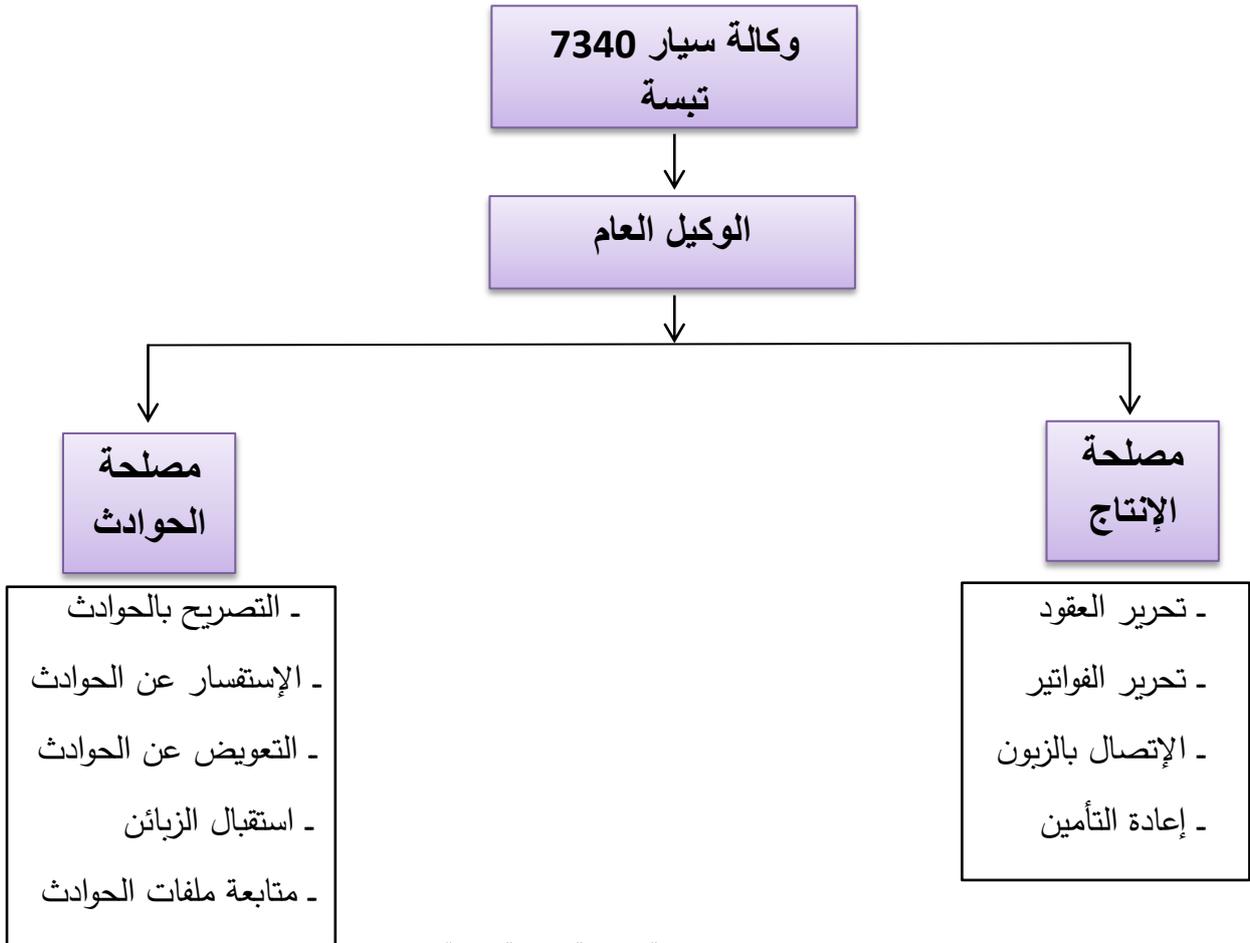
- تعتبر من أهم الوظائف التي تقوم بها المؤسسة، فهي تعمل على:
- ❖ تسيير وتوفير كل الوسائل والعتاد الضروري لنشاط الشركة؛

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR-تبسة-

- ❖ تساعد في حل المشاكل التعاقدية للموظفين والعمال وتطبيق شروط الاستقالة والتعاقد والتعيين؛
- ❖ تسيير الموارد البشرية للمؤسسة؛
- ❖ إعداد أجور الموظفين؛
- ❖ توظيف العمال الذين يعملون داخل المؤسسة؛
- ❖ المراقبة والإشراف على الموظفين؛
- ❖ القيام بعملية الاستثمار؛
- ❖ طبع كل ما يتعلق بالوثائق؛
- ❖ إعداد العقود للوكلاء الذين تم قبولهم وإشهاره.

ويمكن عرض الهيكل التنظيمي للوكالة الجهوية للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين بولاية تبسة:

شكل رقم (05) الهيكل التنظيمي للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR -تبسة-



المصدر: المصلحة التقنية لوكالة تبسة.

وهذا لا يعني أن كل الوكالات الجهوية للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR لها نفس الهيكل التنظيمي، فكل وكالة جهوية تقوم ببناء هيكلها التنظيمي حسب الوظائف التي يقوم بها.

### المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

سنحاول من خلال هذا المبحث التعرف على منهجية الدراسة واجراءاتها التي يتم من خلالها انجاز الجانب الميداني من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الاحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها على ضوء الإطار النظري المتعلقة بموضوع الدراسة وبناء على ذلك سيتم التعرف على المنهج المتبع ومجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، انتهاء بالمعالجات الاحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

### المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة للدراسة

في هذا المطلب سنتعرف على مجتمع وعينة الدراسة وكذا المنهج المتبع والأداة التي اعتمدت عليها الدراسة في جمع البيانات.

### الفرع الأول: منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قمنا باستخدام المنهج التحليلي الذي نحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بيانات للوصول إلى دلالاتها، أما المنهج التحليلي فقد استخدم في الجانب العلمي من هذه الدراسة من خلال جمع البيانات الأولية وتحليلها واختبار الفرضيات ومن ثم استخلاص النتائج لتحقيق أهداف الدراسة واعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من مصادر المعلومات:

**المصادر الأولية:** تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبانة مخصصة لهذا الغرض وزعت على عينة مجتمع الدراسة والتي تشمل مجموعة من الأسئلة اللازمة لخصر وتجميع البيانات ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برامج التحليل الاحصائي (SPSS).

**المصادر الثانوية:** تتمثل في معالجة الجانب النظري للموضوع من خلال البيانات الثانوية وذلك بالاعتماد على عدة مراجع متمثلة في الكتب، المراجع العربية، المجالات، المذكرات، الدراسات السابقة في مجال الموضوع.

### الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

**مجتمع الدراسة:** بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف من هذه الدراسة يتمثل في مشتركوي الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR لولاية تبسة، باعتباره مجتمعا واضحا للدراسة والحصول على نتائج أكثر دقة.

**عينة الدراسة:** تشكلت عينة الدراسة من 60 زبونا التابعين للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين - تبسة - تكونت من الأفراد والمؤسسات تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وقد تم توزيع 60 استمارة ورقية منها 50 استمارة صالحة للتحليل، حيث أن 5 استمارات غير صالحة و5 لم تسترد.

### الفرع الثالث: حدود الدراسة

**الحدود المكانية:** تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة في استقصاء أداء زبائن الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR -تبسة-.

**الحدود الزمانية:** ولقد قمنا بدراسة حالة المؤسسة من خلال تقديم معلومات تخص المؤسسة في شتى المجالات وكانت بداية توزيع استمارات الاستبيان من منتصف شهر مارس 2024 إلى غاية 5 أفريل 2024.

### الفرع الرابع: متغيرات الدراسة

لابد من التمييز بين نوعين من المتغيرات التي تستخدم في هذه الدراسة

- **المتغير المستقل:** المتغيرات المستقلة في هذه الدراسة هي تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- **المتغير التابع:** وهو المتغير الذي يتأثر بالمتغير المستقل ويتغير وفقا لتغيراتها، فالمتغيرات التابعة في هذه الدراسة هي جودة الخدمة التأمينية، الذي يشمل قياس جودة الخدمة التأمينية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أبعاد (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة الأمان، اللباقة).

### الفرع الخامس: أدوات الدراسة

لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالوسائل اللازمة والمناسبة لكل مرحلة من مراحل البحث، والمتمثل في السجلات والوثائق التي تم تسلمها من قبل الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR-تبسة- والتي ساعدت على توفير بعض المعلومات المتعلقة بها ومنها تلك التي توضح الجانب التاريخي والتنظيمي للمؤسسة وعلاقتها بالمحيط الاقتصادي.

### 1- الوثائق والسجلات:

لغرض إتمام البحث تم الاستعانة بالبيانات الخاصة بالشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين تبسة من الناحية التاريخية وذلك من خلال التعريف بها وأهدافها وأهميتها، بالإضافة للهيكل التنظيمي للمؤسسة وكذلك من خلال إجراء بعض المقابلات.<sup>1</sup>

### 2- الملاحظات:

تعتبر الملاحظات من الأدوات المساهمة في جمع البيانات، نظرا لتمييزها بالسهولة النسبية وتطبيقها مباشرة، حيث تساعد في وصف الأحداث والحقائق، إذا استعملت من قبل الباحثين بطريقة سليمة، وذلك من خلال ملاحظة كافة التحركات والتفاعلات بالاعتماد على الحواس، لتشخيص وضع المؤسسة محل الدراسة.

### 3- المقابلة:

يتم اللجوء إلى طريقة المقابلة في حالة الحاجة إلى ذلك لغموض المعلومات والبيانات المقدمة من الشركة أو عدم كفايتها فيما يخص موضوع الدراسة، إذ تمثل المقابلة تفاعل لفظي بين شخصين في موقف مواجهة، حيث تتم استشارة المبحوث حو آراءه ومعتقداته تجاه مشكلة أو استفسار معين، وقد تم القيام بمجموعة من المقابلات الحرة مع نخبة من الاطارات بالشركة وطرح بعض الاسئلة عليهم.

### 4- استمارة الاستبيان:

تعتبر من الأدوات الأساسية لجمع البيانات فهي مجموعة من الاسئلة المصاغة بطريقة خاصة تهدف بالدرجة الأولى للحصول على معلومات يراها الباحث ضرورية لتحقيق أغراض دراسته، كما تعتبر المصدر الأول والأساسي الذي تم استخدامه في هذا البحث.

وقد تم إعداد الاستمارة بناء على المراحل التالية:

- ✓ مراجعة الأدبيات ذات الصلة بالموضوع وتحرير العبارات منها؛
- ✓ إعداد استمارة أولية من أجل استخدامها في جميع البيانات والمعلومات؛
- ✓ عرض الاستمارة الأولى على مجموعة من الأساتذة المحكمين؛
- ✓ ضبط النموذج النهائي من الاستمارة بناء على ملاحظات المحكمين رفقة الأستاذ المشرف.

<sup>1</sup>- صلاح مصطفى فوال، *مناهج البحث في العلوم الاجتماعية*، دار غريب للنشر، القاهرة، 1998، ص: 305.

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR-تبسة-

كما تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت للتدرج الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) حيث تم حساب المدى (4=1-5) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في مقياس للحصول على طول الخلية أي (0.08=4/5) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى بداية المقياس وهي واحد وذلك الحد الأعلى لهذه الخلية ويمكن توضيح طول الخلايا في الجدول الموالي:

**الجدول رقم (02): طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي**

المتوسط المرجح	{1.79-1}	{2.59-1.8}	{3.39-2.60}	{4.19-3.40}	{5-4.20}
اتجاه الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: بوقفلول الهادي، تحليل البيانات باستخدام SPSS، ندوة علمية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2013،

ص:24.

حيث اشتمل الاستبيان على جزأين أساسيين ، وفي ما يلي وصف لهما:

- الجزء الأول: ويشتمل على متغيرات الدراسة الديمغرافية والمتمثلة في كل من (الجنس، نوع الزبون، سنوات التعامل مع الشركة، المستوى التعليمي).
- الجزء الثاني: ويتضمن أسئلة الدراسة التي يقدر عددها بـ 34 سؤال تم تقسيمه على محورين أساسيين يعكسان القضايا الأساسية التي تناولتها الدراسة، ويوضح الجدول رقم (3) متغيرات الدراسة والفقرات التي تقيس كل متغير.

**الجدول رقم (03): توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة**

عدد الأسئلة (الفقرات)	محاور الدراسة
14	المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات
04	أ-الجوانب المادية الملموسة
04	ب-الاعتمادية
04	ت-الاستجابة
04	ث-الأمان
04	ج-اللباقة
34	المجموع الكلي

المصدر: بالإعتماد على نتائج الإستبانة.

4-1: **الهدف من الاستبيان:** يهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIA-تبسة-  
 4-2: **صدق أداة الدراسة (الاستبيان):** يقصد بذلك قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التي وصفت لقياسها، وشمولها لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على محكمين من أساتذة مختصين في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق - جامعة تبسة- وفي ضوء الملاحظات تم تعديل الاستمارة وذلك رفقة الأستاذ المشرف للحصول على النسخة النهائية للاستبيان.

4-3: **ثبات أداة الدراسة:** تم توزيع عدد من استمارات الاستبيان وعددها 50 على مجتمع الدراسة لتأكد من ثباتها طبقاً لمعامل الثبات ألفا كرونباخ<sup>1</sup> (Alpha s'Cronbach) للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

**الجدول رقم (04): قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة**

اسم المتغير	رقم الفقرة	معامل الثبات ألفا كرونباخ(%)
المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات	من الفقرة 01 إلى 14	0.934
المحور الثاني: جودة الخدمة التأمينية	الجوانب المادية الملموسة	من الفقرة 15 إلى 18
	الاعتمادية	من الفقرة 19 إلى 22
	الاستجابة	من الفقرة 23 إلى 26
	الأمان	من الفقرة 27 إلى 30
	اللباقة	من الفقرة 31 إلى 34
معامل الثبات الكلي	-	0.936

المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss من نتائج الاستبيان .

يلاحظ من الجدول رقم (04) أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة وبشكل جيد حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات أداة الدراسة 93.6% وهي نسبة ثبات عالية جداً ومقبولة لأغراض إجراء الدراسة ومنه يمكن اعتماد هذه الاستمارة وبالتالي لإتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالأدوات اللازمة والمناسبة من وثائق وسجلات واستبانة مصممة لهذه الدراسة.

#### ثانياً: طريقة جمع المعلومات

<sup>1</sup>- محمود مهدي البياتي - تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص: 49.

بالنسبة لطريقة جمع المعلومات في هذه الدراسة كانت عن طريق الاعتماد على الاستمارة، حيث تم استخدام اسلوب التوزيع والجمع المباشر، إذ أن الزبون حصل على الاستمارة في الصباح وتم جمعها في نهاية اليوم، وقد تم توزيع 50 استمارة وتم الاعتماد في عملية التحليل عليها كاملة.

### ثالثاً: أدوات التحليل الاحصائي

لتحقيق أهداف الدراسة والتحليل البيانات سيتم الاعتماد على طرق احصائية يتم من خلالها وصف المتغيرات وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بينها، بداية بجمع البيانات الموزعة وترميزها ثم ادخال البيانات الموزعة وترميزها بالحاسوب الآلي برنامج الحزمة الاحصائية الاجتماعية "SPSS" في نسخته السادس والعشرين، حيث تضمنت المعالجة الأساليب الموالية.

#### 1- التكرارات والنسب المئوية: حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة، ولتحديد

الاستجابة اتجاه محاور أداة الدراسة وتحسب بالقانون الموالي:

$$\text{النسبة المئوية} = (\text{تكرارات المجموعة } X 100) / \text{المجموع الكلي للتكرارات}$$

#### 2- معامل ألفا كرونباخ (Alpha s' Cronbach): تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة

الدراسة<sup>1</sup>، ويعبر عنه بالمعادلة الموالية:

حيث:

a : يمثل ألفا كرونباخ؛

n : يمثل عدد الأسئلة؛

Vt : يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة؛

Vi : يمثل التباين لأسئلة المحاور.

$$a = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum vi}{vt} \right)$$

#### 3- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: تم حسابها لتحديد استجابة أفراد الدراسة نحو

محاور وأسئلة أداة الدراسة، حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر احصائي يقيس

مدى التشتت في التغيرات ويعبر عنه بالعلاقة الموالية:

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق ، ص:50

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum (x_i - \bar{x})^2}}{N}$$

4- معامل ارتباط بيرسون: يستخدم معامل الارتباط (بيرسون) لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها، وتم حسابه انطلاقاً من برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية SPSS، ويعبر عنه بالعلاقة التالية:

$$r_{xy} = \frac{\sum (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{(n - 1)s_x s_y}$$

حيث:

n : عدد المشاهدات؛

x<sub>i</sub> : قيم المتغير الأول؛

y<sub>i</sub> : قيم المتغير الثاني؛

s<sub>x</sub> : الانحراف المعياري للمتغير الأول؛

s<sub>y</sub> : الانحراف المعياري للمتغير الثاني.

#### 5- اختبار التوزيع الطبيعي:

استخدم لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، لأن إجراء بعض الاختبارات الإحصائية يتطلب أن يكون توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي.

#### 6- الانحدار الخطي البسيط:

يتعلق بتحليل الانحدار بالتنبؤ بالمستقبل غير معروف اعتماداً على بيانات جمعت عن الماضي المعروف، فهو يحل أحد المتغيرات المتغيرة التابع متأثراً بعامل آخر أو أكثر من عامل مستقل<sup>1</sup>، وقد تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين.

<sup>1</sup>-خالد محمد السواعي، مدخل إلى تحليل البيانات باستخدام SPSS، ط1، عالم الكتب الحديثة، 2011، ص: 195.

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة

للوصول إلى نتائج الدراسة تم توزيع أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان وتحليل بياناتها الوصفية والنوعية التي تتضمنه المحاور الثالث الاستبيان، وذلك بهدف الوصول إلى نتائج حقيقية يتم الاعتماد عليها فيما بعد، وسيتم تحليل استمارة البحث من خلال:

- الفرع الاول: تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة؛

- الفرع الثاني : تحليل البيانات المتعلقة بمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؛

- الفرع الثالث: تحليل البيانات المتعلقة بمحور جودة الخدمة التأمينية.

- الفرع الرابع: اختبار فرضيات الدراسة .

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي.

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية.

ثالثاً: اختبار الفرضيات الفرعية.

الفرع الأول : تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

تم توزيع استمارات الاستبيان على عينة الدراسة والتعرف على البيانات الشخصية و الوظيفية لعينة الدراسة وفيما يلي تحليل لذلك .

أولاً: متغير الجنس

يمثل الجدول الموالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

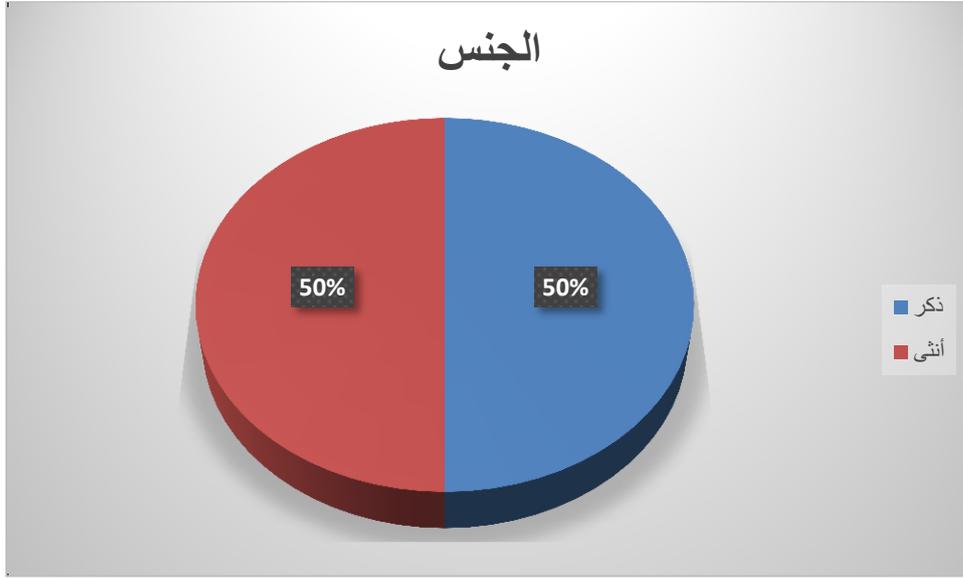
الجدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسب	التكرارات	
50,0	25	ذكر
50,0	25	أنثى
100,0	50	المجموع

المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss من نتائج الاستبيان .

من خلال الجدول السابق يلاحظ تساوي في نسبة الاناث و الذكور، إذ بلغت نسبة الاناث و الذكور 50%، وعليه فإن مختلف الزبائن متساوية بالمؤسسة الدولية للتأمين وإعادة التأمين – تبسة- وهو ما يمكن تفسيره بالرجوع إلى نوع وطبيعة الوظائف في هذه المؤسسة ، والشكل الموالي يوضح نسب التوزيع لكال الجنسين.

الشكل رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss من نتائج الاستبيان .

#### ثانيا: نوع الزبون

يمثل الجدول الموالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير نوع الزبون:

الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب متغير نوع الزبون

النسب	التكرارات	
96,0	48	أفراد
4,0	2	مؤسسات
100,0	50	المجموع

المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss من نتائج الاستبيان .

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن نسبة الأفراد عالية جدا مقارنة بالمؤسسات، حيث بلغت نسبة الأفراد 96% مقابل 04% من المؤسسات، وهو ما يمكن تفسيره بالرجوع إلى نوع وطبيعة الوظائف في هذه المؤسسة التي تستقطب الأفراد بشكل كبير .

الشكل رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب متغير نوع الزبون



المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss من نتائج الاستبيان .

#### ثالثاً: سنوات التعامل

يمثل الجدول الموالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات التعامل مع المؤسسة:

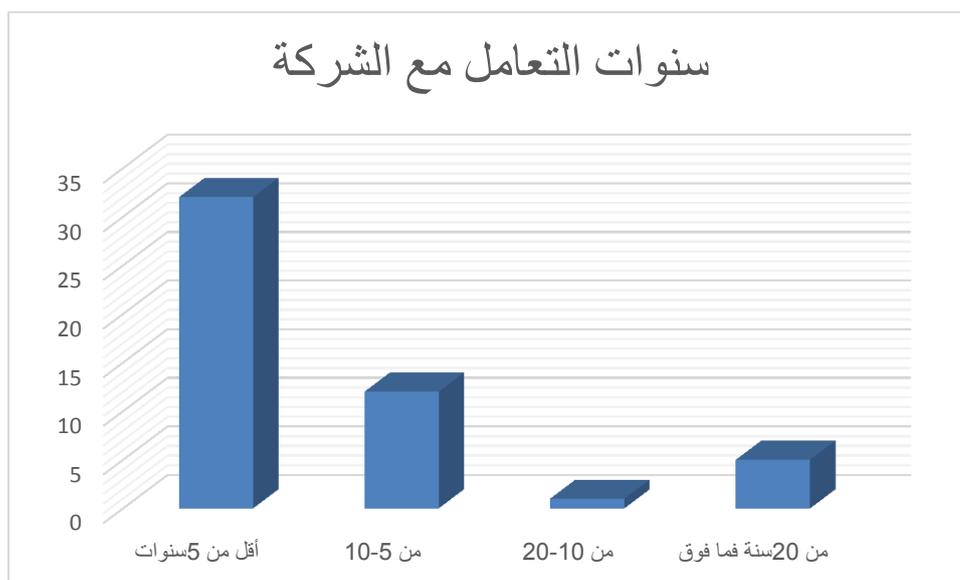
الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات التعامل مع المؤسسة

النسب	التكرارات	
64,0	32	أقل من 5 سنوات
24,0	12	من 5-10
2,0	1	من 10-20
10,0	5	من 20 سنة فما فوق
100,0	50	المجموع

المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss من نتائج الاستبيان .

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة الأكثر تعامل مع المؤسسة، وهي الأكثر تكرارا، حيث بلغت نسبتها 64% وهي الفئة (أقل من 5 سنوات)، وتليها الفئة (من 5 إلى 10 سنوات) بنسبة 24%، لتحل المرتبة الثالثة وهي الفئة (من 20 سنة فما فوق) بنسبة 10%، وفي المرتبة الأخيرة الفئحة (من 10 إلى 20 سنة) بنسبة قدرت بـ: 2% وهو ما يفسر وجود خبرة لا بأس بها في التعامل مع الزبون يمكن الاعتماد عليها في تطوير المؤسسة.

الشكل رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات التعامل مع المؤسسة



المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss من نتائج الاستبيان .

#### رابعاً: المستوى التعليمي

يوضح الجدول الآتي توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

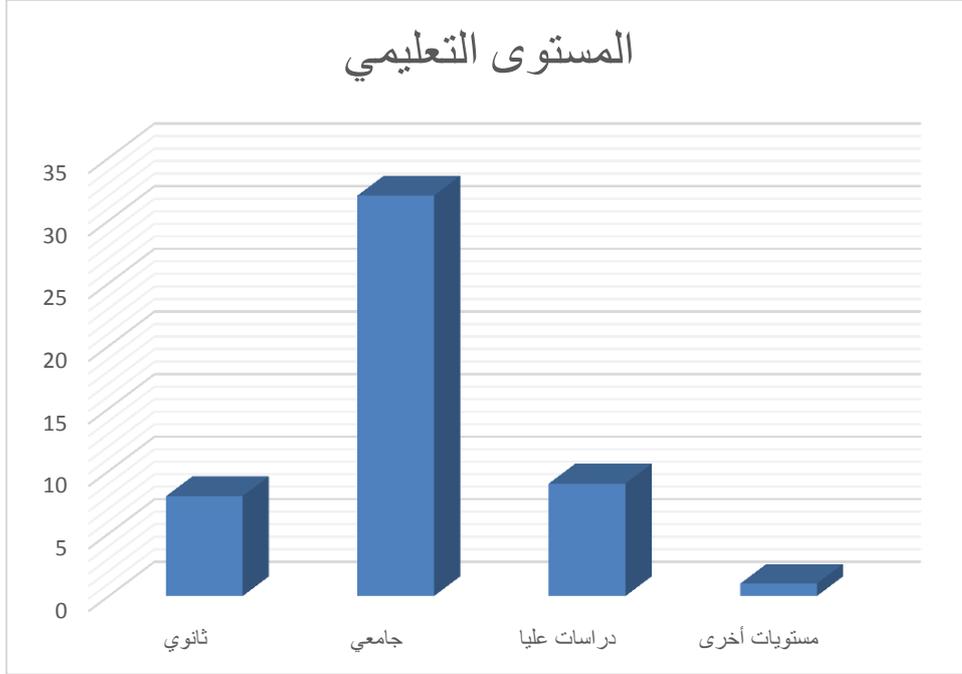
النسب	التكرارات	
16,0	8	ثانوي
64,0	32	جامعي
18,0	9	دراسات عليا
2,0	1	مستويات أخرى
100,0	50	المجموع

المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss من نتائج الاستبيان .

من خلال ما سبق يلاحظ أن نسبة مستوى الجامعي هي النسبة الأعلى مقارنة بباقي المستويات الأخرى، حيث سجل نسبة قدرها 64% وهذا ما يدل على وجود مستوى مرتفع لعينة الدراسة كما قدرت كذلك نسبة أفراد عينة الدراسة من المستوى (الدراسات العليا) بـ 18% ، كما هو موضح في نتائج

الجدول، وما يمكن استخلاصه هنا أن المؤسسة تعتمد على الكفاءات الجامعية في تسيير مختلف شؤونها، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS من نتائج الاستبيان .

#### الفرع الثاني: تحليل البيانات المتعلقة بمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في هذا المطلب سيتم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل اجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال الواردة في أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج (SPSS) .

الجدول رقم (09): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات
01	لدى شركة تجهيزات متطورة خاصة بالاتصال و المعلومات .	3.60	0.880	مرتفع	12
02	تضمن لك شركة التأمين إتاحة البيانات في أي وقت .	3.70	0.839	مرتفع	10
03	تجد أن وسائل التكنولوجيا المستخدمة في خدمات التأمين تسهم في تسريع الخدمات المقدمة .	4.02	0.891	مرتفع	1
04	تفضل استخدام التطبيقات الذكية للحصول على معلومات و خدمات التأمين	3.96	1.277	مرتفع	2
05	تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي للحصول على معلومات حول خدمات التأمين .	3.46	1.248	مرتفع	13
06	تعتمد الشركة على تقنيات و برامج حديثة .	3.66	0.960	مرتفع	11
07	لديك القدرة على إستخدام الأنترنت في الحصول على معلومات الشركة .	3.78	0.932	مرتفع	6
08	تستخدم الشركة آليات خدمات رقمية .	3.78	0.815	مرتفع	7
09	يتوفر لدى الشركة مختلف البرمجيات الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال الادارية .	3.72	0.926	مرتفع	9
10	تتواصل مع موظفين الشركة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي .	2.88	1.042	متوسط	14
11	لديك كفاءة في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي .	3.96	0.832	مرتفع	4
12	يتوفر لدى الشركة موقع إلكتروني على شبكة الأنترنت .	3.96	0.856	مرتفع	3
13	توظف الشركة أفراد ذوي كفاءات و مهارات من ذوي الاختصاص في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .	3.90	0.839	مرتفع	5
14	تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي بشكل مستمر.	3.76	1.001	مرتفع	8
	اجمالي درجة المحور	3.72	0.504	مرتفع	/

المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss من نتائج الاستبيان .

من خلال الجدول يتضح أن مستوى درجة رضا الباحثين في المؤسسة الدولية للتأمين وإعادة التأمين -تبسة- عن أن هناك تكنولوجيا المعلومات والاتصال مستخدمة في المؤسسة، حيث تم تحقيق متوسط حسابي 3.72 وانحراف معياري 0.504 والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.4-4.19] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد كانت تتجه نحو (موافق)، حيث تم قياس هذا البعد من خلال (14) عبارة تميزت كلها بالموافقة وينسب مرتفعة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، وبشكل عام يمكن القول بأن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل الباحثين على كل فقرات هذا المجال، وهو ما يؤكد أن الباحثين راضين عن أن

هناك تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة الدولية للتأمين وإعادة التأمين - تبسة-، وهذا يرجع إلى أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء مختلف المهام فيها

- العبارة رقم 01 : بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.60 وانحراف معياري قيمته 0.880 واحتلت العبارة المرتبة 12 بنتيجة موافق ونسبة مرتفعة، مما يدل على أن لدى شركة تجهيزات متطورة خاصة بالاتصال و المعلومات .

- العبارة رقم 02: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.70 وانحراف معياري قيمته 0.839 واحتلت العبارة المرتبة 10 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن الشركة تضمن إتاحة البيانات في أي وقت للزبائن.

- العبارة رقم 03: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.02 وانحراف معياري قيمته 0.891 واحتلت العبارة المرتبة 1 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن وسائل التكنولوجيا المستخدمة في خدمات التأمين تسهم في تسريع الخدمات المقدمة .

- العبارة رقم 04: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.96 وانحراف معياري قيمته 1.277 واحتلت العبارة المرتبة 2 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع ، مما يدل على أن أغلب الزبائن يفضلون استخدام التطبيقات الذكية للحصول على معلومات و خدمات التأمين .

- العبارة رقم 05: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.46 وانحراف معياري قيمته 1.248 واحتلت العبارة المرتبة 13 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن أغلب الزبائن يفضلون استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للحصول على معلومات حول خدمات التأمين.

- العبارة رقم 06: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.66 وانحراف معياري قيمته 0.960 واحتلت العبارة المرتبة 11 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن الشركة تعتمد على تقنيات و برامج حديثة .

- العبارة رقم 07: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.78 وانحراف معياري قيمته 0.932 واحتلت العبارة المرتبة 6 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن الزبون لديه القدرة على استخدام الأنترنت في الحصول على معلومات الشركة .

- العبارة رقم 08: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.78 وانحراف معياري قيمته 0.815 واحتلت العبارة المرتبة 7 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن الشركة تستخدم أليات خدمات رقمية.

- العبارة رقم 09: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.72 وانحراف معياري قيمته 0.926 واحتلت العبارة المرتبة 9 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن الشركة توفر مختلف البرمجيات الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال الادارية .

- العبارة رقم 10: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.88 وانحراف معياري قيمته 1.042 واحتلت العبارة المرتبة 14 بنتيجة محايدة واتجاه متوسط، مما يدل على أن الشركة تتيح التواصل مع موظفين نسبيا من خلال مواقع التّواصل الاجتماعي .

- العبارة رقم 11: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.96 وانحراف معياري قيمته 0.832 واحتلت العبارة المرتبة 4 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن الموظفين في الشركة لديهم كفاءة في استخدام مواقع التّواصل الاجتماعي .

- العبارة رقم 12: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.96 وانحراف معياري قيمته 0.856 واحتلت العبارة المرتبة 3 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن الشركة توفر موقع إلكتروني على شبكة الأنترنت .

- العبارة رقم 13: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.90 وانحراف معياري قيمته 0.839 واحتلت العبارة المرتبة 5 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن الشركة توظف أفراد ذوي كفاءات و مهارات من ذوي الاختصاص في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

- العبارة رقم 14: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.76 وانحراف معياري قيمته 1.001 واحتلت العبارة المرتبة 8 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن الشركة تستخدم مواقع التّواصل الاجتماعي بشكل مستمر .

- الفرع الثالث: تحليل البيانات المتعلقة بمحور جودة الخدمة التأمينية.

في هذا المطلب سيتم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل اجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير جودة الخدمة التأمينية وأبعاده الواردة في أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج (spss) .

الجدول رقم (10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور جودة الخدمة التأمينية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات
15	يوفر التصميم الداخلي للشركة جواً مريحاً للزبائن .	3.98	0.714	مرتفع	2
16	مظهر مبنى الشركة جذاب و مميّز	3.56	1.052	مرتفع	16
17	أماكن الانتظار بالشركة التأمين كافية	3.54	1.091	مرتفع	17
18	توفر الشركة لوحات إرشادية عند تقديم الخدمات بهدف تسريع الخدمة	3.60	0.947	مرتفع	14
/	الجوانب المادية الملموسة	3.67	0.784	مرتفع	/
19	تلتزم الشركة بتقديم الخدمات التي وعدت بها	3.62	0.901	مرتفع	12
20	تنجز الشركة الخدمات بطريقة صحيحة و من المرة الأولى	3.58	0.859	مرتفع	15
21	توفر الشركة التأمين خدمة الاستفسار عن الخدمات المقدمة عبر الهاتف .	3.54	0.908	مرتفع	18
22	تقوم شركة التأمين بتقديم خدمات خالية من الأخطاء	3.48	1.014	مرتفع	20
/	الإعتمادية	3.55	0.739	مرتفع	/
23	تهتم إدارة الشركة بشكاوي و استفسارات الزبائن	3.72	0.809	مرتفع	10
24	تقدم الشركة جمع المعلومات المتعلقة بأي خدمة	3.78	0.763	مرتفع	7
25	تعمل الشركة على تقليل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة و تقديمها	3.74	0.828	مرتفع	9
26	يستجيب موظفوا الشركة لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم	3.54	0.828	مرتفع	19
/	الإستجابة	3.69	0.678	مرتفع	/
27	هناك شعور بثقة في الخدمات التي تقدّمها الشركة	3.86	0.833	مرتفع	3
28	تتعامل الشركة مع المعلومات الخاصة بسريّة	3.80	0.968	مرتفع	6
29	يمكن للعميل طلب بعض الخدمات إلكترونياً	3.62	0.696	مرتفع	13
30	يقدم موظفوا الخدمة للعملاء حسب أولوية دخولهم للمؤسسة و بدون تجاوزات	3.68	0.767	مرتفع	11
/	الأمان	3.74	0.599	مرتفع	/

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR-تبسة-

31	شعرت بأن العاملين في الشركة استمعوا لاحتياجاتك بشكل جيد .	3.84	0.738	مرتفع	4
32	كانت هناك استجابة سريعة و فعالة لأسئلتك و استفساراتك .	3.84	0.738	مرتفع	5
33	شعرت بأن فريق الخدمة قدم لك الدعم و المساعدة بشكل كافي .	3.78	0.763	مرتفع	8
34	تعامل فريق الخدمة معك لطيفا و مهذبًا.	4.06	0.739	مرتفع	1
	اللباقة	3.88	0.664	مرتفع	/
	اجمالي درجة المحور	3.70	0.57	مرتفع	/

المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss من نتائج الاستبيان .

من خلال الجدول يتضح أن مستوى درجة رضا المبحوثين في المؤسسة الدولية للتأمين وإعادة التأمين -تبسة- عن أن هناك جودة الخدمة التأمينية في المؤسسة، حيث تم تحقيق متوسط حسابي الإجمالي 3.70 وانحراف معياري 0.57 والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.4-4.19] بحسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد كانت تتجه نحو (موافق)، حيث تم قياس هذا البعد من خلال (20) عبارة قسمت على خمسة أبعاد حيث تحقيق متوسط حسابي للبعد الأول وهو بعد الجوانب المادية الملموسة 3.67 بانحراف معياري 0.784 و البعد الثاني بعد الاعتمادية حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد 3.55 بانحراف معياري 0.793، و البعد الثالث بعد الاستجابة حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد 3.69 بانحراف معياري 0.678، و البعد الرابع بعد الأمان حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد 3.74 بانحراف معياري 0.599، و البعد الخامس بعد اللباقة حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد 3.70 بانحراف معياري 0.57، وتميزت كلها بالموافقة وبنسب مرتفعة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، وبشكل عام يمكن القول بأن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل المبحوثين على كل فقرات هذا المجال، وهو ما يؤكد أن المبحوثين راضين عن أن هناك جودة في الخدمة التأمينية بالمؤسسة الدولية للتأمين وإعادة التأمين -تبسة-، وهذا يرجع إلى أن المؤسسة تراعي معايير الجودة في خدماتها.

- العبارة رقم 15 : بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.98 وانحراف معياري قيمته 0.714 واحتلت العبارة المرتبة 2 بنتيجة موافق ونسبة مرتفعة، مما يدل على أن الشركة توفر تصميم الداخلي وجوًا مريحًا للزبائن.

- العبارة رقم 16: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.56 وإنحراف معياري قيمته 1.052 واحتلت العبارة المرتبة 16 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن مظهر مبنى الشركة جذاب و مميز.
- العبارة رقم 17: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.54 وإنحراف معياري قيمته 1.091 واحتلت العبارة المرتبة 17 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن الشركة توفر أماكن كافية لكل الزبائن أثناء الإنتظار.
- العبارة رقم 18: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.60 وإنحراف معياري قيمته 0.974 واحتلت العبارة المرتبة 14 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع ، مما يدل على أن الشركة توفر لوحات إرشادية للزبائن عند تقديم الخدمات بهدف تسريع الخدمة
- العبارة رقم 19: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.62 وإنحراف معياري قيمته 0.901 واحتلت العبارة المرتبة 12 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن الشركة تلتزم بتقديم الخدمات التي وعدت بها.
- العبارة رقم 20: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.58 وإنحراف معياري قيمته 0.859 واحتلت العبارة المرتبة 15 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن الشركة تنجز الخدمات بطريقة صحيحة و من المرة الأولى
- العبارة رقم 21: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.54 وإنحراف معياري قيمته 0.908 واحتلت العبارة المرتبة 18 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن الشركة توفر التأمين خدمة الاستفسار عن الخدمات المقدمة عبر الهاتف .
- العبارة رقم 22: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.48 وإنحراف معياري قيمته 1.014 واحتلت العبارة المرتبة 20 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن الشركة تقوم بتقديم خدمات خالية من الأخطاء.
- العبارة رقم 23: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.72 وإنحراف معياري قيمته 0.809 واحتلت العبارة المرتبة 10 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن إدارة الشركة تهتم بشكاي و استفسارات الزبائن.

- العبارة رقم 24: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.78 وانحراف معياري قيمته 0.763 واحتلت العبارة المرتبة 7 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن الشركة تقدم جمع المعلومات المتعلقة بأي خدمة.
- العبارة رقم 25: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.74 وانحراف معياري قيمته 0.828 واحتلت العبارة المرتبة 9 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن الشركة تعمل على تقليل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة وتقديمها.
- العبارة رقم 26: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.54 وانحراف معياري قيمته 0.828 واحتلت العبارة المرتبة 19 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن موظفوا الشركة يستجيبون لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم.
- العبارة رقم 27: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.86 وانحراف معياري قيمته 0.833 واحتلت العبارة المرتبة 3 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن هناك شعور بثقة في الخدمات التي تقدمها الشركة.
- العبارة رقم 28: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.80 وانحراف معياري قيمته 0.968 واحتلت العبارة المرتبة 6 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن الشركة تتعامل بسريّة مع المعلومات الخاصة .
- العبارة رقم 29: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.62 وانحراف معياري قيمته 0.696 واحتلت العبارة المرتبة 13 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أنه يمكن للعميل طلب بعض الخدمات إلكترونياً.
- العبارة رقم 30: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.68 وانحراف معياري قيمته 0.767 واحتلت العبارة المرتبة 11 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن موظفوان في الشركة يقدمون الخدمة للعملاء حسب أولوية دخولهم للمؤسسة و بدون تجاوزات.
- العبارة رقم 31: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.84 وانحراف معياري قيمته 0.738 واحتلت العبارة المرتبة 4 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن العاملين في الشركة تستمعون لاحتياجات الزبائن بشكل جيّد .

- العبارة رقم 32: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.84 وإنحراف معياري قيمته 0.738 واحتلت العبارة المرتبة 5 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن هناك استجابة سريعة وفعالة لأسئلت و استفسارات الزبائن .

- العبارة رقم 33: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.78 وإنحراف معياري قيمته 0.763 واحتلت العبارة المرتبة 8 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن فريق الخدمة يقدم الدّعم و المساعدة بشكل كافي للزبائن.

- العبارة رقم 34: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.06 وإنحراف معياري قيمته 0.739 واحتلت العبارة المرتبة 1 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن فريق الخدمة يتعامل بلطيفا مع الزبائن.

#### الفرع الرابع : نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سيتم من خلال هذا المبحث عرض وتحليل نتائج البيانات المتحصل عليها من توزيع الاستمارة الخاصة، للتعرف على مدى تبني الشركة الدوليّة للتأمين وإعادة التأمين -تبسة- لدور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية ، والتي تسمح بالإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار مدى صحة الفرضيات، وسيتم ذلك من خلال ما يلي :

- أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي.
- ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية.
- ثالثاً: اختبارات الفرضيات الفرعية.

#### أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية تم إجراء اختبار كلمجروف- سمرنوف

( Smirnov-Kolmogorov ) من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار أو بعبارة أخرى للتحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي ( Distribution Normal ) كاختبار ضروري للفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً وقد تم إجراء الاختبار بعد توزيع كل الاستثمارات وجمعها من قبل أفراد عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (11): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

محاور الاستبيان	محتوى المحور	قيمة z	مستوى الدلالة (sig)
المحور الاول	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0,762	0,607
	الجوانب المادية الملموسة	0,822	0,509
المحور الثاني	الاعتمادية	1,301	0,068
	الاستجابة	1,501	0,022
	الأمان	1,077	0,196
	اللباقة	2,062	0,000

المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss من نتائج الاستبيان .

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور وكذا الإجمالي أكبر من (0.05)، أي أن (sig>0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعملية.

#### ثانيا: نتائج الفرضية الرئيسية

سيتم عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة من أجل معرفة الدور بين (تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و جودة الخدمة التأمينية ) فتأثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على جودة الخدمة التأمينية بالشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين -تبسة- حيث لاختبار الفرضية الرئيسية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط (  $Y = ax + b$  ) الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود أثر بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال والمتغير التابع جودة الخدمة التأمينية، كما تم الاعتماد على معامل الارتباط (R) عند مستوى دلالة (a≤0.05) وقد تم حساب معامل التحديد ( $R^2$ ) لمعرفة نسبة التغير في المتغير التابع نتيجة للتغير في المتغير المستقل ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (12) : نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار ( $\beta$ )	معامل الانحدار ( $\alpha$ )	معامل الارتباط ( $R$ )	معامل التحديد ( $R^2$ )	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	جودة الخدمة التأمينية	0,469	0,151	0,411 <sup>a</sup>	0,169	3,120	9,732	0,003 <sup>b</sup>

المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss من نتائج الاستبيان .

- الفرضية العدمية: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة التأمينية بالشركة الدولية للتأمين وإعادة عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ ).

- الفرضية البديلة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة التأمينية بالشركة الدولية للتأمين وإعادة عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ ).

يتضح من نتائج تحليل الانحدار البسيط الذي أستخدم في معرفة فيما إذا كان هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة التأمينية بالمؤسسة محل الدراسة، وهنا نجد أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة التأمينية ، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.151) في حين بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.411) ايجابي، وهو ارتباط مرتفع وهذه المعاملات- معامل الانحدار و الارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.003$ ) وهذا ما أوضحه اختبار (T) وهذا دليل على أن جودة الخدمة التأمينية تتأثر بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت (0.169) مما يعني أن نسبة (16.9%) من التغيرات في تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة التأمينية والباقي راجع لعوامل أخرى، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية وعليه تقبل الفرضية البديلة التالية :

" يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة التأمينية بالشركة الدولية للتأمين وإعادة عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ )."

ويمكن كتابة المعادلة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و جودة الخدمة التأمينية في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي:  $Y=0.411x+0.003$ ، حيث أن:

**X** : تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

**Y**: جودة الخدمة التأمينية.

وبالتالي ومن خلال تحليل نتائج التحليل الإحصائي تم برهنة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة التأمينية بالشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين -تبسة- و هنا يمكن أن نفسر ما اتجه إليه المبحوثين بالموافقة حول محوري تكنولوجيا المعلومات والاتصال و جودة الخدمة التأمينية مع عدم وجود فروق حولها بشكل كبير، وعليه تم التأكد من وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف أبعادها على جودة الخدمة التأمينية بالشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين -تبسة-.

#### - ثالثا: نتائج الفرضيات الفرعية

سيتم عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة من أجل معرفة الدور بين (تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أبعاد جودة الخدمة التأمينية ) فتأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على كل بعد من أبعاد جودة الخدمة التأمينية بالشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين -تبسة-، حيث لاختبار الفرضيات الفرعية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط (  $Y= ax+b$  ) الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود أثر بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وابعاد المتغير التابع جودة الخدمة التأمينية ، كما تم الاعتماد على معامل الارتباط (R) عند مستوى دلالة (  $a \leq 0.05$  ) وقد تم حساب معامل التحديد ( $R^2$ ) لمعرفة نسبة التغير في المتغير التابع نتيجة للتغير في المتغير المستقل ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضيات الفرعية من خلال الجداول التالية :

1- نتائج اختبار الفرضية الأولى

الجدول رقم (13) : نتائج اختبار الفرضية الأولى

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار ( $\beta$ )	معامل الانحدار ( $\alpha$ )	معامل الارتباط ( $R$ )	معامل التحديد ( $R^2$ )	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الجوانب المادية الملموسة	0,622	0,142	0,400 <sup>a</sup>	0,160	3,023	9,137	0,004 <sup>b</sup>

المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS من نتائج الاستبيان .

- الفرضية العدمية: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الجوانب المادية الملموسة بالشركة الدولية للتأمين وإعادة تأمين عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ ).

- الفرضية البديلة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الجوانب المادية الملموسة بالشركة الدولية للتأمين وإعادة تأمين عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ ).

يتضح من نتائج تحليل الانحدار البسيط الذي أستخدم في معرفة فيما إذا كان هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الجوانب المادية الملموسة بالمؤسسة محل الدراسة، وهنا نجد أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الجوانب المادية الملموسة، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.142) في حين بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.400) إيجابي، وهو ارتباط مرتفع وهذه المعاملات- معامل الانحدار و الارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.004$ ) وهذا ما أوضحه اختبار (T) وهذا دليل على أن بعد الجوانب المادية الملموسة يتأثر بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت (0.160) مما يعني أن نسبة (16%) من التغيرات في تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الجوانب المادية الملموسة والباقي راجع لعوامل أخرى، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية وعليه تقبل الفرضية البديلة التالية:

" يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الجوانب المادية الملموسة بالشركة الدولية للتأمين وإعادة إعادة عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ )."

ويمكن كتابة المعادلة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و جودة الخدمة التأمينية في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي:  $Y=0.400x+0.004$ ، حيث أن:

**X** : تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

**Y**: بعد الجوانب المادية الملموسة.

وبالتالي ومن خلال تحليل نتائج التحليل الإحصائي تم برهنة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الجوانب المادية الملموسة بالشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين -تبسة- و هنا يمكن أن نفسر ما اتجه إليه المبحوثين بالموافقة حول محوري تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الجوانب المادية الملموسة مع عدم وجود فروق حولها بشكل كبير، وعليه تم التأكد من وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف أبعادها على بعد الجوانب المادية الملموسة بالشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين -تبسة-

#### الجدول رقم (14) : نتائج اختبار الفرضية الثانية

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار ( $\beta$ )	معامل الانحدار ( $\alpha$ )	معامل الارتباط ( $R$ )	معامل التحديد ( $R^2$ )	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الإعتمادية	0,409	0,059	0,279 <sup>a</sup>	0,078	2,013	4,053	0,050 <sup>b</sup>

المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss من نتائج الاستبيان .

- الفرضية العدمية: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإعتمادية بالشركة الدولية للتأمين وإعادة إعادة عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ ).

- الفرضية البديلة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإعتمادية بالشركة الدولية للتأمين وإعادة إعادة عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ ).

يتضح من نتائج تحليل الانحدار البسيط الذي أستخدم في معرفة فيما إذا كان هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الإعتمادية بالمؤسسة محل الدراسة، وهنا نجد أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الإعتمادية ، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.05) في حين بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.279) ايجابي، وهو ارتباط متوسط وهذه المعاملات- معامل الانحدار و الارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ ) وهذا ما أوضحه اختبار (T) وهذا دليل على أن بعد الإعتمادية يتأثر بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت (0.078) مما يعني أن نسبة (7%) من التغيرات في تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الإعتمادية والباقي راجع لعوامل أخرى، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية وعليه تقبل الفرضية البديلة التالية :

" يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإعتمادية بالشركة الدولية للتأمين وإعادة عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ )".

ويمكن كتابة المعادلة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الإعتمادية في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي:  $Y=0.279x+0.05$  ، حيث أن:

**X** : تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

**Y** : بعد الإعتمادية.

وبالتالي ومن خلال تحليل نتائج التحليل الإحصائي تم برهنة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الإعتمادية بالشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين -تبسة- و هنا يمكن أن نفسر ما اتجه إليه المبحوثين بالموافقة حول محوري تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الإعتمادية مع عدم وجود فروق حولها بشكل كبير، وعليه تم التأكد من وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف أبعادها على بعد الإعتمادية بالشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين -تبسة-.

الجدول رقم (15) : نتائج اختبار الفرضية الثالثة

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار ( $\beta$ )	معامل الانحدار ( $\alpha$ )	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد ( $R^2$ )	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الإستجابة	0,436	0,087	0,325 <sup>a</sup>	0,105	2,377	5,651	0,021 <sup>b</sup>

المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss من نتائج الاستبيان .

- الفرضية العدمية: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإستجابة بالشركة الدولية للتأمين وإعادة عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ ).

- الفرضية البديلة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإستجابة بالشركة الدولية للتأمين وإعادة عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ ).

يتضح من نتائج تحليل الانحدار البسيط الذي أستخدم في معرفة فيما إذا كان هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الإستجابة بالمؤسسة محل الدراسة، وهنا نجد أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الإستجابة ، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.087) في حين بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.325) ايجابي، وهو ارتباط متوسط وهذه المعاملات- معامل الانحدار و الارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.021$ ) وهذا ما أوضحه اختبار (T) وهذا دليل على أن بعد الاستجابة يتأثر بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت (0.105) مما يعني أن نسبة (10.5%) من التغيرات في تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الإستجابة والباقي راجع لعوامل أخرى، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية وعليه تقبل الفرضية البديلة التالية :

" يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإستجابة بالشركة الدولية للتأمين وإعادة عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ )."

ويمكن كتابة المعادلة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الإستجابة في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي:  $Y=0.325x+0.021$ ، حيث أن:

**X** : تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

**Y**: بعد الإستجابة.

وبالتالي ومن خلال تحليل نتائج التحليل الإحصائي تم برهنة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الإستجابة بالشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين -تبسة- و هنا يمكن أن نفسر ما اتجه إليه المبحوثين بالموافقة حول محوري تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الإستجابة مع عدم وجود فروق حولها بشكل كبير، وعليه تم التأكد من وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف أبعادها على بعد الإستجابة بالشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين -تبسة-.

#### الجدول رقم (16) : نتائج اختبار الفرضية الرابعة

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار ( $\beta$ )	معامل الانحدار ( $\alpha$ )	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد ( $R^2$ )	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الأمان	0,496	0,157	0,417 <sup>a</sup>	0,174	3,182	10,124	0,003 <sup>b</sup>

المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss من نتائج الاستبيان .

- الفرضية العدمية: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأمان بالشركة الدولية للتأمين وإعادة إعادة عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ ).
- الفرضية البديلة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأمان بالشركة الدولية للتأمين وإعادة إعادة عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ ).

يتضح من نتائج تحليل الانحدار البسيط الذي أستخدم في معرفة فيما إذا كان هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الأمان بالمؤسسة محل الدراسة، وهنا نجد أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الأمان ، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.157) في حين بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.417) ايجابي، وهو ارتباط قوي وهذه

المعاملات- معامل الانحدار و الارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.003$ ) وهذا ما أوضحه اختبار (T) وهذا دليل على أن بعد الأمان يتأثر بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت (0.174) مما يعني أن نسبة (17.4%) من التغيرات في تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الأمان والباقي راجع لعوامل أخرى، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية وعليه تقبل الفرضية البديلة التالية":

" يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأمان بالشركة الدولية للتأمين وإعادة إعادة عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ )."

ويمكن كتابة المعادلة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأمان في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي:  $Y=0.417x+0.003$ ، حيث أن:

**X** : تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

**Y**: بعد الأمان.

وبالتالي ومن خلال تحليل نتائج التحليل الإحصائي تم برهنة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الأمان بالشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين -تبسة- و هنا يمكن أن نفسر ما اتجه إليه المبحوثين بالموافقة حول محوري تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأمان مع عدم وجود فروق حولها بشكل كبير، وعليه تم التأكد من وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف أبعادها على بعد الأمان بالشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين - تبسة- .

#### الجدول رقم (17) : نتائج اختبار الفرضية الخامسة

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار ( $\beta$ )	معامل الانحدار ( $\alpha$ )	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد ( $R^2$ )	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	اللباقة	0,382	0,065	0,290 <sup>a</sup>	0,084	2,096	4,393	0,041 <sup>b</sup>

المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss من نتائج الاستبيان .

- الفرضية العدمية: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اللباقة بالشركة الدولية للتأمين وإعادة تأمين عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$ .

- الفرضية البديلة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اللباقة بالشركة الدولية للتأمين وإعادة تأمين عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$ .

يتضح من نتائج تحليل الانحدار البسيط الذي أستخدم في معرفة فيما إذا كان هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد اللباقة بالمؤسسة محل الدراسة، وهنا نجد أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد اللباقة، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار  $(0.065)$  في حين بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين  $(0.290)$  ايجابي، وهو ارتباط متوسط وهذه المعاملات- معامل الانحدار و الارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.041)$  وهذا ما أوضحه اختبار  $(T)$  وهذا دليل على أن بعد اللباقة يتأثر بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد  $(R^2)$  فقد بلغت  $(0.084)$  مما يعني أن نسبة  $(8.4\%)$  من التغيرات في تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد اللباقة والباقي راجع لعوامل أخرى، وقد أظهر اختبار  $(F)$  بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية وعليه تقبل الفرضية البديلة التالية:

" يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اللباقة بالشركة الدولية للتأمين وإعادة تأمين عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$ ."

ويمكن كتابة المعادلة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و اللباقة في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي:  $Y=0.290x+0.041$ ، حيث أن:

**X** : تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

**Y** : بعد اللباقة.

وبالتالي ومن خلال تحليل نتائج التحليل الإحصائي تم برهنة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد اللباقة بالشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين -تبسة- و هنا يمكن أن نفسر ما اتجه إليه المبحوثين بالموافقة حول محوري تكنولوجيا المعلومات والاتصال و اللباقة مع عدم وجود

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR-تبسة-

---

فروق حولها بشكل كبير، وعليه تم التأكد من وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف أبعادها على بعد اللبابة بالشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين - تبسة -.

## خلاصة الفصل الثاني

من خلال هذا الفصل والذي تم فيه إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، لمحاولة معرفة واقع اعتماد الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين -تبسة- على نمط تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ودور هذا النمط في التأثير على جودة الخدمة التأمينية بالمؤسسة، وذلك بالاعتماد على نموذج افتراضي لتوضيح متغيرات الدراسة، وبناء على هذا النموذج تم تصميم استمارة الدراسة والتي تتكون من ثلاث محاور أساسية، يمثل المحور الأول جزء للبيانات الشخصية والوظيفية لمجتمع الدراسة، والمحور الثاني خاص بالمتغير المستقل وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتوجيه (14سؤال) إلى عينة مكونة من 50 موظف، أما المحور الثالث والذي يمثل المتغير التابع وهو جودة الخدمة التأمينية فتم تقسيمه إلى أبعاد تمثلت في ( الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، اللباقة) توجيهه إلى نفس العينة عبر 20 سؤال ، ليتم بعد ذلك إخضاع البيانات الواردة في الاستمارة للتحليل باستخدام برنامج التحليل الإحصائي الاجتماعي " Spss" في نسخته السادس والعشرين (V26)، مع قياس صدق وثبات أداة الدراسة، حيث تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية الوصفية الاستدلالية لتحديد أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، الذي يؤكد أو ينفي صحة فرضيات الدراسة.

# الخاتمة



## الخاتمة:

يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال عنصرا أساسيا تعتمد عليه المؤسسات الاقتصادية سواء العمومية أو الخاصة، حيث أن هذه المؤسسات تستمد قوتها من استخدام وتبني هذه التكنولوجيات والوسائل الحديثة إضافة إلى كفاءة العنصر البشري الأكثر استخداما وممارسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدرجة كبيرة في تحسين جودة الخدمة التأمينية وتسهيل المعاملات وتسريع عمليات تبادل المعلومات.

حيث تعتبر جودة الخدمة التأمينية من الركائز الأساسية التي تقام عليها شركات التأمين على اعتبار أن إرضاء العملاء الحاليين وجلب عملاء جدد يتوقف على جودة الخدمة التأمينية في الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين.

من خلال ما سبق ذكره فإننا نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين كان لها دور كبير في إزدهار الخدمات التي تقدمها وزيادة انتشار الخدمة التأمينية وتحسين جودة الخدمة بالمؤسسة، حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة تلعب دورا كبيرا ومهما في تحسين جودة الخدمة التأمينية إذ تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة سرعة تقديم الخدمة التأمينية بشكل كبير في تحقيق جودتها.

ومن خلال دراستنا توصلنا إلى:

### أولاً: نتائج الدراسة

- بالنسبة لتطبيق مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة، كانت اجابات أفراد العينة بمتوسط الحسابي (3.72)، وانحراف معياري (0.504) ومستوى تقييم مرتفع، مما يؤكد أن المبحوثين راضين على أن هناك تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR تبسة وهذا يرجع إلى أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء مختلف المهام فيها.
- بالنسبة لجودة الخدمة التأمينية للمؤسسة محل الدراسة، كانت اجابات أفراد العينة بمتوسط الحسابي (3.70)، وانحراف معياري (0.57) ومستوى تقييم مرتفع، مما يؤكد أن المبحوثين

راضين على أن هناك جودة في الخدمة التأمينية بالمؤسسة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR تبسة وهذا يرجع إلى أن المؤسسة تراعي معايير الجودة في خدماتها.

- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة التأمينية بالشركة الدولية للتأمين وإعادة تأمين عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$ ؛
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الجوانب المادية للمؤسسة بالشركة الدولية للتأمين وإعادة تأمين عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$ ؛
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإعتدالية بالشركة الدولية للتأمين وإعادة تأمين عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$ ؛
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإستجابة بالشركة الدولية للتأمين وإعادة تأمين عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$ ؛
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأمان بالشركة الدولية للتأمين وإعادة تأمين عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$ ؛
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اللباقة بالشركة الدولية للتأمين وإعادة تأمين عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$ .

#### ثانيا: الاقتراحات والتوصيات

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها من الاطار النظري للدراسة إضافة إلى النتائج التي تم الحصول عليها من واقع التحليل الإحصائي للبيانات والاستبيان، يمكننا اقتراح ما يلي:

- ✓ يجب على المؤسسة أن تواكب التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأنه يزيد من جودة الخدمة التأمينية؛
- ✓ على المؤسسة توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال ذات جودة عالية وخدمة سريعة من أجل تحسين جودة الخدمة التأمينية؛
- ✓ يجب على المؤسسة توفير التدريب اللازم للعاملين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مما يخلق مهارات عالية من أجل تحسين جودة الخدمة التأمينية؛
- ✓ على المؤسسة الاعتماد على السرعة في الاستجابة مما يخلق رضا عند الزبون وجودة في الخدمات التأمينية؛

- ✓ يجب على المؤسسة أن تهتم بجانب المادي الملموس لأنه عنصر فعال في تحسين جودة الخدمة التأمينية؛
- ✓ على المؤسسة تطوير استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تطوير عملية تحقيق الكفاءة في أداء جل عمليات المؤسسة؛
- ✓ يجب على المؤسسة بناء نظام معلومات يستخدم في تطوير مستويات جودة الخدمات المقدمة في المؤسسة؛
- ✓ على المؤسسة توفير مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة.

### ثالثاً: آفاق الدراسة:

- على الرغم من النتائج التي توصلنا إليها من خلال دراستنا إلى أنه يطرح هذا الموضوع جوانب أخرى ينبغي التطرق للبحث فيها في مواضيع أخرى أهمها ما يلي:
- ✓ جودة الخدمة التأمينية ودورها في تحسين فاعلية الاداء في المؤسسات العامة والخاصة؛
  - ✓ كيفية استخدام البيانات الضخمة لتحسين تقدير المخاطر وتحليل الاتجاهات السوقية في قطاع التأمين؛
  - ✓ أثر جودة خدمة التأمين على ولاء الزبون.

قائمة

المراجع



أولا - مراجع باللغة العربية:

أ- الكتب باللغة العربية

1. أسامة عزمي سلام، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006
2. بشير العلاق ، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الوراق، عمان، 2002.
3. حيدر شاكر البر زنجي و محمود حسن الهواسي، تكنولوجيا المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور إداري تكنولوجي، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2013
4. خالد أحمد علي محمود ، الاستثمار المعرفي وعلاقتها بالأثار السياسية والاجتماعية ، دار الفكر الجامعي، مصر، 2019.
5. خالد محمد السواعي، مدخل إلى تحليل البيانات باستخدام SPSS، عالم الكتب الحديثة، 2011.
6. خيضر كاظم حمود، إدارة الجودة والخدمة العملاء، دار الميسر للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
7. سايجي الخامسة و أمال حفناوي، التسويق الالكتروني للخدمات، دار البازوري العلمية، 2023.
- 8- صلاح مصطفى فوال، مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار غريب للنشر، القاهرة، 1998.
9. عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعترف للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
10. عصام الدين مصطفى صالح ، اقتصاديات تكنولوجيا المعلومات والاعلان الالكتروني في عصر العولمة في المجتمعات العربية، دار الفكر الجامعي، 2020.
11. عامر ابراهيم قنديلجي وايمان فاضل السامراني ، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، دار الوراق للنشر والتوزيع، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن، 2009 .
12. مأمون سليمان الدراركة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
13. محمود مهدي البياتي - تحليل البيانات الاحصائية باستخدام البرنامج الاحصائي spss- دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.

**ب- الكتب باللّغة الأجنبيّة:**

14 – Arash, shahin ; **A framework for determining and prioritizing critical factor in deliviering quality services**, department of management, university of Isfahan Iran, 2006.

**ج. الرسائل و الأطروحات و المذكرات**

15- بوزيان حسن، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة سعد دحلب البلدية، 2013.

16- دالي الزهرة، تقييم جودة الخدمة التأمينية، مذكرة ماستر، تخصص الاقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2016 / 2017

17- دلوم نجم الدين ، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء مؤسسات التأمين في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، وعلوم التسيير، تخصص ادارة أعمال، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2019.

18- سعدي صبيرة، تفعيل الخدمة التأمينية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة 69 الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية وتأمينات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2023.

19- شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2007-2008

20- شافعي حكيم ، الأساليب التربوية للأبناء في ظل مجتمع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مذكرة ماستر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، تخصص علم اجتماع التربية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2021.

21- عادل مجيد عيدان العادلي، الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية، دكتوراه اقتصاد، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جمهورية العراق، دون ذكر الطبعة وسنة النشر.

22- فائزة بن عمروش، دراسة أثر تسويق خدمات التأمين على سلوك المستهلك، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة تسويقية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة محمد بوقرة بومرداس الجزائر 2017.

23- لمين علوطي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، أطروحة دكتوراه، الجزائر، 2008.

24- هوارى معراج ، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية، رسالة دكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005.

### د. المجالات

25. أمل محمد حسن البدوي، استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية لمدارس التعليم العام بمدينة ألبها الحضرية، مجلة كلية التربية جامعة الأزهر، العدد 184، الجزء الثاني، أكتوبر 2019.

26. بريكة السعيد، أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين، مجلة دراسات اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، العدد رقم 04، المجلد 01، جوان 2017.

27- بن زبيدي عبد اللطيف و بالوافي عبد المالك - قياس جودة الخدمات الصحية وفق نموذج الأداء الفعلي (Servpref) - مجلة التكامل الاقتصادي، مجلة أحمد دراية، أدرار ، الجزائر، مجلد التاسع، العدد(02)، جوان 2021.

28. دحموني خليجة، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على المزيج التسويقي، مجلة معارف مجلة علمية دولية محكمة، قسم العلوم الاقتصادية، سنة الثانية عشر، العدد: 23 (ديسمبر 2017)

29. عبد الرزاق بن علي و وصيف اغادير ابراهيم، أثر جودة خدمات التأمين في بناء الصورة الذهنية لدى عملاء الشركة الجزائرية للتأمين الشامل CAAT، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي (الجزائر)، المجلد 12، العدد: 02، 2019.

30. عمار عبد الجبار علي غناوي، قياس جودة الخدمات الصحية على وفق نموذج SERVQUAL، المجلة الدولية للعلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 11، فبراير 2020.

31. فتيحة بوحروود، الدور الاستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين دراسة تقييمية من منظور العملاء لجودة الخدمة للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT "مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير"، جامعة سطيف، العدد 12، 2012.

32. مراد اسماعيل و عبدوس عبد العزيز، قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج (Servpref)، مجلة البشائر الاقتصادية، المركز الجامعي لعين تموشنت، الجزائر، مجلد الثالث، العدد (01)، مارس 2017.

### هـ - الملتقيات:

33- بوقول الهادي، تحليل البيانات باستخدام SPSS، ندوة علمية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2013.

قائمة

الملاحق





الملحق رقم 1: استبانة الدراسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشيخ العربي التبسي

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية



قسم: العلوم التجارية

تخصص: تسويق

## استمارة الاستبيان

أخي/أختي الفاضل (ة):

تحية طيبة ..... أما بعد:

في إطار التّحضير لمذكرة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة - تحت عنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التّأمينية" - دراسة ميدانية الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين - تبسة - CIAR -

أضع بين أيديكم هذه الاستمارة كأساس لجمع البيانات حول هذا الموضوع راجيا منكم الإجابة على كلّ الأسئلة الواردة فيها بكل صدق وموضوعية، ونحيطكم علما أنّ بيانات هذه الاستبانة سرّية للغاية ولن تستخدم إلاّ لأغراض البحث العلمي، لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدّراسة.

وفي الأخير تقبلوا مني فائق الشكر والتقدير

المشرف المساعد

د/ عبد المالك توبي

من إعداد الطلبة:

- عبد العالي براهيم

- فوزي قرطي

الموسم الجامعي: 2024/2023

**ملاحظة: الرجاء وضع العلامة (x) في خانة الاجابة المناسبة**

**الفرع الأول : معلومات شخصية**

1/ الجنس : ذكر  أنثى

2/ نوع الزبون : أفراد  مؤسسات

3/ سنوات التعامل مع الشركة أقل من 5  من 5 إلى  من 10 إلى 20  من 20 سنة فما فوق

4/ المستوى التعليمي ثانوي  جامعي  دراسات عليا  مستويات آخر

**الفرع الثاني : عبارات الدراسة**

العبارات				
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>المحور الأول : العبارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال</b>				
				1- لدى شركة تجهيزات متطورة خاصة بالاتصال و المعلومات .
				2- تضمن لك شركة التأمين إتاحة البيانات في أي وقت .
				3- تجد أن وسائل التكنولوجيا المستخدمة في خدمات التأمين تسهم في تسريع الخدمات المقدمة .
				4- تفضل استخدام التطبيقات الذكية للحصول على معلومات و خدمات التأمين
				5- تستخدم وسائل التواصل الإجتماعي للحصول على معلومات حول خدمات التأمين .
				6- تعتمد الشركة على تقنيات و برامج حديثة .
				7- لديك القدرة على إستخدام الأنترنت في الحصول على معلومات الشركة .
				8- تستخدم الشركة أليات خدمات رقمية .
				9- يتوفر لدى الشركة مختلف البرمجيات الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال الادارية .
				10- تتواصل مع موظفين الشركة من خلال مواقع التواصل الإجتماعي .
				11- لديك كفاءة في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي .
				12- يتوفر لدى الشركة موقع إلكتروني على شبكة الأنترنت .
				13- توظف الشركة أفراد ذوي كفاءات و مهارات من ذوي الاختصاص في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .
				14- تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي بشكل مستمر .
<b>المحور الثاني : العبارات المتعلقة بجودة الخدمة التأمينية</b>				
<b>البعد الأول : الجوانب المادية الملموسة</b>				
				15- يوفر التصميم الداخلي للشركة جوًا مريحًا للزبائن .
				16- مظهر مبنى الشركة جذاب و مميز

					17- أماكن الانتظار بالشركة التأمين كافية
					18- توفر الشركة لوحات إرشادية عند تقديم الخدمات بهدف تسريع الخدمة
<b>البعد الثاني : الاعتمادية</b>					
					19- تلتزم الشركة بتقديم الخدمات التي وعدت بها
					20- تنجز الشركة الخدمات بطريقة صحيحة و من المرة الأولى
					21- توفر الشركة التأمين خدمة الاستفسار عن الخدمات المقدمة عبر الهاتف .
					22- تقوم شركة التأمين بتقديم خدمات خالية من الأخطاء
<b>البعد الثالث : الاستجابة</b>					
					23- تهتم إدارة الشركة بشكاوي و استفسارات الزبائن
					24- تقدم الشركة جمع المعلومات المتعلقة بأي خدمة
					25- تعمل الشركة على تقليل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة و تقديمها
					26- يستجيب موظفوا الشركة لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم
<b>البعد الرابع : الأمان</b>					
					27- هناك شعور بثقة في الخدمات التي تقدمها الشركة
					28- تتعامل الشركة مع المعلومات الخاصة بسرية
					29- يمكن للعميل طلب بعض الخدمات إلكترونيا
					30- يقدم موظفوا الخدمة للعملاء حسب أولوية دخولهم للمؤسسة و بدون تجاوزات
<b>البعد الخامس : اللباقة</b>					
					31- شعرت بأن العاملين في الشركة استمعوا لاحتياجاتك بشكل جيد .
					32- كانت هناك استجابة سريعة و فعالة لأسئلتك و استفساراتك .
					33- شعرت بأن فريق الخدمة قدم لك الدعم و المساعدة بشكل كافي .
					34- تعامل فريق الخدمة معك لطيفا و مهذبًا.



الملحق رقم 2: تحكيم الاستبيان  
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشيخ العربي التبسي  
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية



قسم: العلوم التجارية

تخصص: تسويق

## تحكيم الاستبيان

قمنا نحن الطالبين بإعداد استبيان فيه مجموعة من الفرضيات قسمت إلى خمسة فرضيات، وتم عرضها على مجموعة من الأساتذة المختصين، حيث قاموا بتصحيح بعض الفقرات وإلغاء البعض منها، ومن ثم تم صياغة الاستبيان في شكله النهائي.

الرقم	اسم ولقب المحكم	جامعة الانتماء
01	مهدي مراد	جامعة تبسة
02	بن قراط ووداد	جامعة تبسة
03	فارس طارق	جامعة تبسة

## الملحق رقم 3: مخرجات Spss

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	تكنولوجيا المعلومات والإتصال	الجوانب المادية الملموسة	الإعتمادية	الإستجابة	الأمان
Kolmogorov-Smirnov Z	,762	,822	1,301	1,501	1,077
Asymp. Sig. (2-tailed)	,607	,509	,068	,022	,196

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	اللباقة	جودة الخدمات التأمينية
Kolmogorov-Smirnov Z	2,062	,509
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000	,958

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,936	34

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	154,7280	367,660	,695	,934
الجوانب المادية الملموسة	154,7823	357,812	,772	,933
الإعتمادية	154,8973	359,748	,751	,933
الاستجابة	154,7573	361,082	,769	,933
الأمان	154,7123	362,955	,790	,933
اللباقة	154,5723	362,782	,716	,933
جودة الخدمات التأمينية	154,7443	360,723	,928	,932

### Statistics

	الجنس	نوع_الزبون	سنوات_التعامل	المستوى_التعليمي	Q1	Q2
المتوسط الحسابي	1,5000	1,0400	1,5800	2,0600	3,6000	3,7000
الإحتراف المعياري	,50508	,19795	,94954	,65184	,88063	,83910

### Statistics

	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
المتوسط الحسابي	4,0200	3,9600	3,4600	3,6600	3,7800	3,7800	3,7200
الإحتراف المعياري	,89191	1,27711	1,24884	,96065	,93219	,81541	,92670

### Statistics

	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16
المتوسط الحسابي	2,8800	3,9600	3,9600	3,9000	3,7600	3,9800	3,5600
الإحتراف المعياري	1,04276	,83201	,85619	,83910	1,00122	,71400	1,05289

### Statistics

	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23
المتوسط الحسابي	3,5400	3,6000	3,6200	3,5800	3,5400	3,4800	3,7200
الإحتراف المعياري	1,09190	,94761	,90102	,85928	,90824	1,01499	,80913

### Statistics

	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30
المتوسط الحسابي	3,7800	3,7400	3,5400	3,8600	3,8000	3,6200	3,6800
الإحتراف المعياري	,76372	,82833	,86213	,83324	,96890	,69664	,76772

### Statistics

	Q31	Q32	Q33	Q34	تكنولوجيا المعلومات والإتصال	الجوانب المادية الملموسة
المتوسط الحسابي	3,8400	3,8400	3,7800	4,0600	3,7243	3,6700
الإحراف المعياري	,73845	,73845	,76372	,73983	,50425	,78480

### Statistics

	الإعتمادية	الإستجابة	الأمان	اللباقة	جودة الخدمات التأمينية
المتوسط الحسابي	3,5550	3,6950	3,7400	3,8800	3,7080
الإحراف المعياري	,73936	,67818	,59966	,66478	,57626

### Correlations

		تكنولوجيا المعلومات والإتصال	الجوانب المادية الملموسة	الإعتمادية
تكنولوجيا المعلومات والإتصال	Pearson Correlation	1	,400**	,279*
	Sig. (2-tailed)		,004	,050
	N	50	50	50
الجوانب المادية الملموسة	Pearson Correlation	,400**	1	,555**
	Sig. (2-tailed)	,004		,000
	N	50	50	50
الإعتمادية	Pearson Correlation	,279*	,555**	1
	Sig. (2-tailed)	,050	,000	
	N	50	50	50
الإستجابة	Pearson Correlation	,325*	,576**	,762**
	Sig. (2-tailed)	,021	,000	,000

N		50	50	50
الأمان	Pearson Correlation	,417**	,703**	,559**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000
	N	50	50	50
اللباقة	Pearson Correlation	,290*	,512**	,683**
	Sig. (2-tailed)	,041	,000	,000
	N	50	50	50
جودة الخدمات التأمينية	Pearson Correlation	,411**	,815**	,861**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000
	N	50	50	50

### Correlations

		الإستجابة	الأمان	اللباقة	جودة الخدمات التأمينية
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	Pearson Correlation	,325	,417**	,290*	,411*
	Sig. (2-tailed)	,021	,003	,041	,003
	N	50	50	50	50
الجوانب المادية الملموسة	Pearson Correlation	,576**	,703	,512**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50
الإعتمادية	Pearson Correlation	,762*	,559**	,683	,861**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50
الإستجابة	Pearson Correlation	1*	,554**	,633**	,849
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50

الأمان	<b>Pearson Correlation</b>	,554**	1**	,592**	,810**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	,000		,000	,000
	<b>N</b>	50	50	50	50
اللباقة	<b>Pearson Correlation</b>	,633*	,592**	1**	,818**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	,000	,000		,000
	<b>N</b>	50	50	50	50
جودة الخدمات التأمينية	<b>Pearson Correlation</b>	,849**	,810**	,818**	1**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	,000	,000	,000	
	<b>N</b>	50	50	50	50

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

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

## Frequency Table

### الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	25	50,0	50,0	50,0
	أنثى	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

### نوع الزبون

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أفراد	48	96,0	96,0	96,0
	مؤسسات	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

### سنوات التعامل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	32	64,0	64,0	64,0
	من 5-10	12	24,0	24,0	88,0
	من 10-20	1	2,0	2,0	90,0
	من 20 سنة فما فوق	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

### المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	8	16,0	16,0	16,0
	جامعي	32	64,0	64,0	80,0
	دراسات عليا	9	18,0	18,0	98,0
	مستويات أخرى	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تكنولوجيا المعلومات والاتصال

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,57	1	2,0	2,0	2,0
	2,79	2	4,0	4,0	6,0
	2,93	1	2,0	2,0	8,0
	3,00	2	4,0	4,0	12,0
	3,07	1	2,0	2,0	14,0
	3,14	1	2,0	2,0	16,0
	3,21	3	6,0	6,0	22,0
	3,36	2	4,0	4,0	26,0
	3,43	1	2,0	2,0	28,0
	3,50	2	4,0	4,0	32,0
	3,57	3	6,0	6,0	38,0
	3,64	4	8,0	8,0	46,0
	3,71	2	4,0	4,0	50,0
	3,86	4	8,0	8,0	58,0
	3,93	1	2,0	2,0	60,0
	4,00	5	10,0	10,0	70,0
	4,07	5	10,0	10,0	80,0
	4,14	1	2,0	2,0	82,0
	4,21	2	4,0	4,0	86,0
	4,29	2	4,0	4,0	90,0
4,36	2	4,0	4,0	94,0	
4,57	1	2,0	2,0	96,0	
4,64	2	4,0	4,0	100,0	
Total		50	100,0	100,0	

الجوانب المادية الملموسة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	2,0	2,0	2,0
	2,00	1	2,0	2,0	4,0
	2,50	3	6,0	6,0	10,0
	2,75	1	2,0	2,0	12,0
	3,00	3	6,0	6,0	18,0
	3,25	7	14,0	14,0	32,0

3,50	7	14,0	14,0	46,0
3,75	5	10,0	10,0	56,0
4,00	10	20,0	20,0	76,0
4,25	4	8,0	8,0	84,0
4,50	1	2,0	2,0	86,0
4,75	5	10,0	10,0	96,0
5,00	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

الإعتمادية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	3	6,0	6,0	6,0
2,25	1	2,0	2,0	8,0
2,50	4	8,0	8,0	16,0
3,00	6	12,0	12,0	28,0
3,25	4	8,0	8,0	36,0
3,50	3	6,0	6,0	42,0
3,75	9	18,0	18,0	60,0
4,00	12	24,0	24,0	84,0
4,25	4	8,0	8,0	92,0
4,50	1	2,0	2,0	94,0
4,75	1	2,0	2,0	96,0
5,00	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

الإستجابة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	2	4,0	4,0	4,0
2,25	1	2,0	2,0	6,0
2,50	3	6,0	6,0	12,0
2,75	1	2,0	2,0	14,0
3,00	1	2,0	2,0	16,0
3,25	4	8,0	8,0	24,0
3,50	4	8,0	8,0	32,0
3,75	8	16,0	16,0	48,0
4,00	18	36,0	36,0	84,0

4,25	4	8,0	8,0	92,0
4,50	1	2,0	2,0	94,0
4,75	1	2,0	2,0	96,0
5,00	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

الأمان

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,25	1	2,0	2,0	2,0
	2,50	2	4,0	4,0	6,0
	2,75	1	2,0	2,0	8,0
	3,00	3	6,0	6,0	14,0
	3,25	4	8,0	8,0	22,0
	3,50	10	20,0	20,0	42,0
	3,75	5	10,0	10,0	52,0
	4,00	15	30,0	30,0	82,0
	4,25	3	6,0	6,0	88,0
	4,50	2	4,0	4,0	92,0
	4,75	2	4,0	4,0	96,0
	5,00	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

اللباقة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	4,0	4,0	4,0
	2,75	1	2,0	2,0	6,0
	3,00	5	10,0	10,0	16,0
	3,25	2	4,0	4,0	20,0
	3,50	3	6,0	6,0	26,0
	3,75	1	2,0	2,0	28,0
	4,00	25	50,0	50,0	78,0
	4,25	1	2,0	2,0	80,0
	4,50	5	10,0	10,0	90,0
	4,75	1	2,0	2,0	92,0

5,00	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

جودة الخدمات التأمينية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,10	1	2,0	2,0	2,0
2,50	1	2,0	2,0	4,0
2,75	1	2,0	2,0	6,0
2,80	1	2,0	2,0	8,0
2,95	2	4,0	4,0	12,0
3,00	1	2,0	2,0	14,0
3,15	1	2,0	2,0	16,0
3,20	2	4,0	4,0	20,0
3,35	2	4,0	4,0	24,0
3,40	2	4,0	4,0	28,0
3,45	1	2,0	2,0	30,0
3,50	1	2,0	2,0	32,0
3,55	2	4,0	4,0	36,0
3,60	2	4,0	4,0	40,0
3,65	3	6,0	6,0	46,0
3,70	2	4,0	4,0	50,0
3,75	2	4,0	4,0	54,0
3,85	1	2,0	2,0	56,0
3,90	5	10,0	10,0	66,0
3,95	2	4,0	4,0	70,0
4,00	1	2,0	2,0	72,0
4,05	2	4,0	4,0	76,0
4,10	1	2,0	2,0	78,0
4,15	3	6,0	6,0	84,0
4,20	1	2,0	2,0	86,0
4,35	1	2,0	2,0	88,0
4,45	2	4,0	4,0	92,0
4,50	2	4,0	4,0	96,0
4,85	1	2,0	2,0	98,0
5,00	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,411 <sup>a</sup>	,169	,151	,53090

a. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات والاتصال

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,743	1	2,743	9,732	,003 <sup>b</sup>
	Residual	13,529	48	,282		
	Total	16,272	49			

a. Dependent Variable: جودة الخدمات التأمينية

b. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات والاتصال

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,961	,565		3,469	,001
	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	,469	,150	,411	3,120	,003

a. Dependent Variable: جودة الخدمات التأمينية

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,400 <sup>a</sup>	,160	,142	,72678

a. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات والاتصال

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,826	1	4,826	9,137	,004 <sup>b</sup>
	Residual	25,354	48	,528		
	Total	30,180	49			

a. Dependent Variable: الجوانب المادية الملموسة

b. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات والاتصال

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,352	,774		1,748	,087
	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	,622	,206	,400	3,023	,004

a. Dependent Variable: الجوانب المادية الملموسة

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,279 <sup>a</sup>	,078	,059	,71735

a. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات والاتصال

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,086	1	2,086	4,053	,050 <sup>b</sup>
	Residual	24,701	48	,515		
	Total	26,786	49			

a. Dependent Variable: الإعتمادية

b. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات والاتصال

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,031	,764		2,660	,011
	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	,409	,203	,279	2,013	,050

a. Dependent Variable: الإعتمادية

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,325 <sup>a</sup>	,105	,087	,64812

a. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات والاتصال

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,374	1	2,374	5,651	,021 <sup>b</sup>
	Residual	20,163	48	,420		
	Total	22,536	49			

a. Dependent Variable: الإستجابة

b. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات والاتصال

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,069	,690		2,999	,004
	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	,436	,184	,325	2,377	,021

a. Dependent Variable: الإستجابة

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,417 <sup>a</sup>	,174	,157	,55059

a. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات والإتصال

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,069	1	3,069	10,124	,003 <sup>b</sup>
	Residual	14,551	48	,303		
	Total	17,620	49			

a. Dependent Variable: الأمان

b. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات والإتصال

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,892	,586		3,227	,002
	تكنولوجيا المعلومات والإتصال	,496	,156	,417	3,182	,003

a. Dependent Variable: الأمان

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,290 <sup>a</sup>	,084	,065	,64290

a. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات والاتصال

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,816	1	1,816	4,393	,041 <sup>b</sup>
	Residual	19,839	48	,413		
	Total	21,655	49			

a. Dependent Variable: اللياقة

b. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات والاتصال

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,458	,684		3,592	,001
	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	,382	,182	,290	2,096	,041

a. Dependent Variable: اللياقة

# الملحق رقم 04: اتفاقية التربص



الرقم: 2023/

**المادة الأولى:** هذه الاتفاقية تضبط علاقة جامعة الشهيد الشيخ العربي التيمي - تبسة - ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

مع المؤسسة: الشركة الدولية للتأمين وعمادة التأمين CIAR  
مقرها: تبسة

ممثلة من طرف:

درف المصطفى عهدي - حسام الدين الوظيفة: مكلف بالتسيير ومصلحة الحوادث

هذه الاتفاقية تهدف الى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الآتية أسماؤهم:

1- براهيم عبد العالي 2- قوتية قوتية

مستر التخصص: تسويق تجاري

عنوان المنزلة: حواسنكول تبا المعلومات والاتصال في تبسة - جودة الخدمة التعليمية

الاستاذ المشرف: توبيع عبد المالك

هذه الاتفاقية تهدف الى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الآتية أسماؤهم:

1- ..... 2- ..... 3- .....

4- ..... 5- .....

ليسانس التخصص: .....

عنوان تقرير التربص: .....

الاستاذ المشرف: .....

وذلك طبقا للمرسوم رقم: 88-90 المؤرخ في: 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.

المادة الثانية: يهدف هذا الترخيص إلى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في

تخصص الطلبة المعنيين



المادة الثالثة: الترخيص التطبيقي يجري في مصلحة

المصلحة العامة

الفترة من: 15/02/2024 إلى 17-03-2024

المادة الرابعة: برنامج الترخيص المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة تيسة والمؤسسة المعنية.

المادة الخامسة:

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر بمتابعة تنفيذ الترخيص التطبيقي هؤلاء الأشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الامثل للتنفيذ الامثل للبرنامج وكل غياب للمترخص ينبغي أن يكون على استمارة السيرة الذاتية المسلمة من طرف الكلية

المادة السادسة: خلال الترخيص التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يتبع المترخص مجموع الموظفين في واجباته المحددة في النظام الداخلي وعليه يحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم أماكن ترخيصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الامن والنظافة وتبين لهم الاخطاء الممكنة.

المادة السابعة: في حالة الاخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في اثناء ترخيص الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول.

المادة الثامنة: تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المترخص ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ الترخيص.

المادة التاسعة: في حالة حادث ما على المترخصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجأ الى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة الى القسم.

المادة العاشرة: تتحمل المؤسسة التكفل بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجوب وإلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية القل ، المسكن ، المطعم.

ادارة القسم

ادارة المؤسسة المستقبلية



## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية، ومن أجل ذلك تم دراسة تطبيقية على الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR وكالة تبسة، بتوزيع استمارة استبانة على 50 من زبائنها، ثم تمت معالجتها واستخراج بياناتها باستعمال برنامج SPSS، كما تم الاعتماد على عدّة أساليب وأدوات إحصائية من أجل عرض النتائج واختبار فرضيات الدراسة، حيث تمّ التوصل إلى وجود أثر إيجابي ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة التأمينية للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR وكالة تبسة عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

## الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا، المعلومات، الاتصال، جودة الخدمة، جودة الخدمة التأمينية، الشركة الدولية للتأمين.

## summary

This study aimed at knowing the role of ICT in improving the quality of insurance service For this purpose, an applied study was carried out on the International Insurance and Reinsurance Company (CIAR) Tibsa Agency, By distributing a questionnaire form to 50 of its customers, then processed and extracted its data using the SPSS software, Several statistical methods and tools were also relied upon to present the results and test the study hypotheses s Insurance and Reinsurance ", where a positive and statistically significant impact of ICT has been found in improving the quality of the CIAR insurance service at the level of  $\alpha \leq 0.05$ .

## Keywords:

technology, information, communication, quality of service, quality of insurance service, international insurance company.